



**PERILAKU KONSUMEN KEDAI 88 DALAM KEPUTUSAN
PEMBELIAN MENGGUNAKAN APLIKASI GRAB**

PROPOSAL

Diajukan untuk memenuhi persyaratan program S-1
Bidang Ilmu Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Widya Kartika

Disusun oleh :

Jason Laurensius Setiawan

111.21.002

Pembimbing :

Dr. Erna Ferrinadewi, S.E, M.M.

NIP: 111/02.76.04.06/021

**PROGRAM STUDI MANAGEMENT
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS WIDYA KARTIKA**

SURABAYA

2025

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena dengan rahmat-Nya, sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Perilaku Konsumen Kedai 88 Dalam Keputusan Pembelian Menggunakan Aplikasi Grab”**, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) di Universitas Widya Kartika Surabaya.

Skripsi ini tidak akan selesai tepat waktu tanpa adanya dukungan dan doa dari berbagai pihak. Dan tidak lupa penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Filipus Priyo Suprobo, S.T., M.T, selaku Rektor Universitas Widya Kartika, Surabaya.
2. Bapak Yulius Hari, S.Kom., MBA., M.Kom, selaku Wakil Rektor 1 di Bidang Akademik Universitas Widya Kartika, Surabaya.
3. Ibu Dr. Melvie Paramitha, S.E, M.Si, selaku Wakil Rektor 2 di Bidang Non Akademik Universitas Widya Kartika, Surabaya.
4. Ibu Dr. Erna Ferrinadewi, S.E, M.M, selaku dosen pembimbing pertama dan Ketua Program Studi Manajemen Universitas Widya Kartika, Surabaya yang membantu penulis dengan memberikan arahan serta saran agar skripsi tersebut dapat diselesaikan dengan baik.
5. Bapak Erwin Rediono Tan, MBA, selaku dosen pembimbing kedua yang membantu penulis dengan memberikan arahan serta saran agar skripsi tersebut dapat diselesaikan dengan baik.
6. Seluruh staff pengajar di Universitas Widya Kartika yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang tak ternilai selama penulis telah menempuh pendidikan di Universitas Widya Kartika.
7. Seluruh narasumber atau konsumen kedai 88 yang telah membantu penulis dalam memberikan informasi yang dibutuhkan.

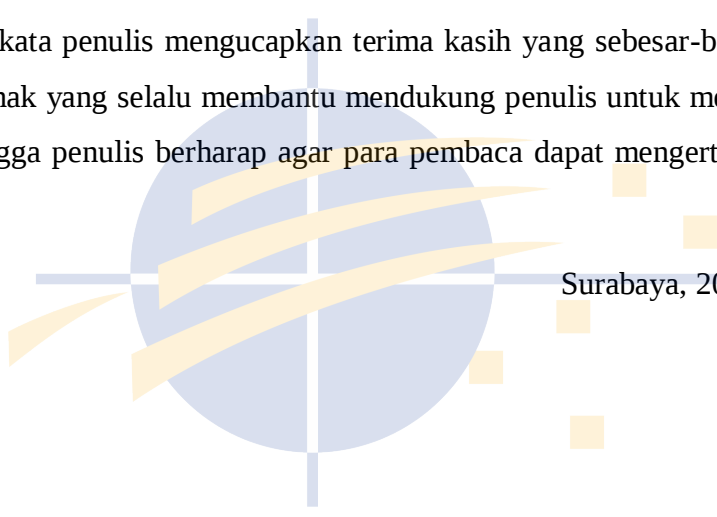
8. Kedua orang tua, adik dan seluruh keluarga dari penulis yang telah memberikan dukungan, doa serta nasehat yang baik agar penulis dapat menyelesaikan skripsi tepat waktu.

9. Seluruh teman-teman penulis yang selalu memberikan semangat dan memberi dukungan kepada penulis.

Penulis menyadari masih banyak kesalahan dan kekurangan dalam pengerjaan skripsi ini, karena itu besar harapan penulis mendapatkan kritik dan saran yang membangun penulis.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang selalu membantu mendukung penulis untuk menyusun skripsi ini, sehingga penulis berharap agar para pembaca dapat mengerti isi dari skripsi ini.

Surabaya, 20 Februari 2025



UWIK

Jason Laurensius

ABSTRAK

Nama Mahasiswa : Jason Laurensius Setiawan

Skripsi :

Perilaku Konsumen Kedai 88 Dalam Keputusan Pembelian Menggunakan Aplikasi Grab

Perkembangan teknologi yang pesat di era globalisasi ini telah membawa banyak inovasi baru di berbagai bidang, termasuk kemudahan perilaku konsumen saat melakukan pembelian suatu produk melalui aplikasi online. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perilaku konsumen dalam mengambil keputusan pembelian menggunakan aplikasi Grab. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif; teknik pengumpulan sumber terpilih yang memenuhi kriteria yang ditentukan oleh peneliti; hasil wawancara dengan 8 informan yang pernah melakukan pembelian di kedai 88 menggunakan aplikasi grab.

Kata Kunci : Perilaku Konsumen, Keputusan Pembelian.

UWIK

ABSTRACT

Student Name : Jason Laurensius Setiawan

Thesis :

Consumer Behavior Of Shop 88 In Purchasing Decisions Using The Grab Application

The rapid development of technology in this era of globalization has brought many new innovations in various fields, including the ease of consumer behavior when purchasing a product through an online application. This study aims to determine consumer behavior in making purchasing decisions using the Grab application. The research method used is descriptive qualitative; selected source collection techniques that meet the criteria determined by the researcher; results of interviews with 8 informants who have made purchases at the 88 shop using the grab application.

Keywords : Consumer Behavior, Purchasing Decision.

UWIKKA

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pernyataan Orisinalitas dan Persetujuan Publikasi.....	ii
Halaman Berita Acara Pengesahan Sidang Akhir Skripsi.....	iii
Halaman Persetujuan Sidang Akhir Skripsi	iv
Kata Pengantar	v
Abstrak.....	vii
Abstract	viii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Gambar	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.1.1. Perilaku Konsumen Dalam Membuat Keputusan Pembelian Ikan Asin Di Desa Cibanur, Kecamatan Parung Panjang, Kabupaten Bogor (2006).....	11
2.1.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen Terhadap Pembelian Sepeda Motor Merek Yamaha (2009).....	11
2.2 Persamaan dan Perbedaan Penelitian	12
2.3 Landasan Teori	12
2.3.1 Konsumen.....	12
2.3.2 Perilaku Konsumen	13
2.3.3 Sikap Konsumen	14
2.3.4 Jenis Perilaku Konsumen	15
2.3.5 Sifat Konsumen.....	19
2.3.6 Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	20
2.3.6.1 Faktor Budaya.....	20
2.3.6.2 Faktor Sosial	20
2.3.6.3 Faktor Pribadi.....	23
2.4 Kedai	25
2.5 Keputusan Pembelian.....	26
2.6 Proses Keputusan Pembelian.....	27
2.7 Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Membeli Pada Konsumen	30
2.8 Aplikasi	32
2.9 Jasa	33
2.10 Sifat Jasa.....	33
2.11 Kerangka Penelitian	34
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1 Jenis Penelitian	35
3.2 Sumber Data	36
3.3 Teknik Pengumpulan Data	37

3.3.1 Observasi	38
3.3.2 Wawancara	38
3.3.3 Dokumentasi	38
3.4 Teknik Analisa Data.....	39
3.4.1 Pengambilan Keputusan	40
3.4.2 Analisis Konten.....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN	45
4.1 Hasil Wawancara Dengan Narasumber	45
4.2 Reduksi Data.....	54
4.3 Pembahasan	57
4.3.1 Konsumen Termotivasi Rasional Saat Membeli	57
4.3.2 Konsumen Melakukan Pembelian Implusif	58
4.3.3 Konsumen Takut Akan Risiko Membeli.....	58
4.3.4 Konsumen Puas Sehingga Melakukan Pembelian Ulang Atau Loyal	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	60
5.1 Kesimpulan.....	60
5.2 Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA.....	61
LAMPIRAN	65



DAFTAR TABEL

Tabel 2.2 Tabel Analisis Penelitian Terdahulu	12
Tabel 3.2 Tabel Data Informan.....	37
Tabel 4.1 Hasil Wawancara 1 Dengan Narasumber	45
Tabel 4.2 Hasil Wawancara 2 Dengan Narasumber	46
Tabel 4.3 Hasil Wawancara 3 Dengan Narasumber	48
Tabel 4.4 Hasil Wawancara 4 Dengan Narasumber	50
Tabel 4.5 Hasil Wawancara 5 Dengan Narasumber	52
Tabel 4.6 Reduksi Data Pertanyaan Ke 1.....	54
Tabel 4.7 Reduksi Data Pertanyaan Ke 2.....	54
Tabel 4.8 Reduksi Data Pertanyaan Ke 3.....	55
Tabel 4.9 Reduksi Data Pertanyaan Ke 4.....	56
Tabel 4.10 Reduksi Data Pertanyaan Ke 5.....	56



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pengguna Smartphone Tahun 2015-2025	2
Gambar 1.2 Data Pengguna Grab Food	4
Gambar 1.3 Komentar Negatif Pengguna Grab	5
Gambar 1.4 Komentar Negatif Pengguna Aplikasi Grab	5
Gambar 1.5 Tempat	6
Gambar 1.6 Penilaian Kedai 88 di Aplikasi Grab	7
Gambar 1.7 Ringkasan Penjualan dan Menu Kedai 88	8
Gambar 1.8 Grafik Penjualan Bulanan Kedai 88	9
Gambar 2.1 Model Perilaku Konsumen.....	16
Gambar 2.2 Model Perilaku Konsumen Kotler.....	17
Gambar 2.3 Model Sederhana Perilaku Konsumen.....	18
Gambar 2.4 Alur Keputusan Pembelian Konsumen.....	27

