

ABSTRAK

Judul : Analisis Kemudahan Penggunaan, Kualitas Layanan, dan Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Tokopedia

Nama : Muhamad Rivaldi

Program Studi : Manajemen

MUHAMAD RIVALDI, Analisis Kemudahan Penggunaan, Kualitas Layanan, dan Promosi terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Tokopedia.

(Dibimbing oleh Benny Gunawan). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisis kemudahan penggunaan, kualitas layanan, promosi terhadap keputusan penggunaan aplikasi Tokopedia di wilayah Kecamatan Karawaci, Kota Tangerang. Metode Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 orang responden. Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat yang ditemui di wilayah Kecamatan Karawaci, Kota Tangerang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *accidental sampling*. Pengolahan data menggunakan *software SPSS Statistics 20.0*. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan, variabel promosi juga menjadi variabel dengan pengaruh paling besar terhadap keputusan penggunaan diantara variabel lainnya yang diteliti dalam penelitian ini. Variabel kemudahan penggunaan juga berpengaruh positif dan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan penggunaan, kemudian untuk variabel kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan. Variabel analisis kemudahan penggunaan, kualitas layanan, dan promosi secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan. Besarnya kontribusi analisis kemudahan penggunaan, kualitas layanan, dan promosi terhadap keputusan penggunaan sebesar 59,4%, artinya terdapat faktor lain sebesar 40,6% diluar variabel yang diteliti tersebut yang dapat mempengaruhi keputusan penggunaan.

Kata Kunci : Analisis Kemudahan Penggunaan, Kualitas Layanan, Promosi , Keputusan Penggunaan, Aplikasi Tokopedia.

ABSTRACT

Title : Analysis of Ease of Use, Service Quality, and Promotion of Decisions on the Use of Tokopedia Applications

Name : Muhamad Rivaldi

Study Program: Management

MUHAMAD RIVALDI, Analysis of Ease of Use, Service Quality, and Promotion of Decisions on the Use of Tokopedia Applications. (Supervised by Benny Gunawan). This study aims to determine the analysis of ease of use, service quality, promotion of the decision to use the Tokopedia application in the Karawaci District area, Tangerang City. The analysis method used in this study is multiple linear regression. The sample in this study amounted to 100 respondents. Respondents in this study were people who were found in the Karawaci District area, Tangerang City. The sampling technique used in this study was accidental sampling. Data processing using SPSS Statistics 20.0 software. The results in this study indicate that the promotion variable has a positive and significant effect on usage decisions, the promotion variable is also the variable with the greatest influence on usage decisions among the other variables examined in this study. The ease of use variable also has a positive effect and does not significantly influence the usage decision, then the service quality variable does not significantly influence the usage decision. Variable analysis of ease of use, service quality, and promotion together have a positive and significant effect. The magnitude of the contribution of the analysis of ease of use, service quality, and promotion of usage decisions is 59.4%, meaning that there are other factors at 40.6% outside the studied variables that can influence usage decisions.

Keywords: Ease of Use Analysis, Service Quality, Promotion, Decision of Use, Tokopedia Application.