

**PENGARUH CITRA MEREK, PERSEPSI KEMUDAHAN, KUALITAS
LAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN
PENGUNAAN APLIKASI GRAB *MERCHANT*
DI PURWOKERTO**

Skripsi



Disusun oleh

Edwin Susanto

20SB1002

**PROGRAM STUDI BISNIS DIGITAL
FAKULTAS BISNIS DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO
PURWOKERTO**

2024

**PENGARUH CITRA MEREK, PERSEPSI KEMUDAHAN, KUALITAS
LAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN
PENGUNAAN APLIKASI GRAB *MERCHANT*
DI PURWOKERTO**

Skripsi

Untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat Sarjana S1
pada Program Studi Bisnis Digital Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial



Disusun oleh

Edwin Susanto

20SB1002

**PROGRAM STUDI BISNIS DIGITAL
FAKULTAS BISNIS DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO
PURWOKERTO**

2024

PERSETUJUAN

Skripsi

**PENGARUH CITRA MEREK, PERSEPSI KEMUDAHAN, KUALITAS
LAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN
PENGUNAAN APLIKASI GRAB *MERCHANT*
DI PURWOKERTO**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Edwin Susanto

20SB1002

telah disetujui oleh dosen pembimbing Skripsi
Pada tanggal 11 Januari 2024

Dosen Pembimbing 1,

Dosen Pembimbing 2,

Prayoga Pribadi, S.E., M.Si.
NIDN. 0624107702

Dr. Arief Adhy Kurniawan, S.E. M.Si.
NIDN. 0618107503

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Bisnis (S.Bns.)
pada tanggal 19 Januari 2024

Mengetahui,

Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial
Dekan,

Kaprodi Bisnis Digital

Dr. Yusmedi Nurfaizal, S.E., M.M.
NIK. 2012.09.1.007

Dr. Arief Adhy Kurniawan, S.E. M.Si.
NIK. 2022.10.1.039

PENGESAHAN

Skripsi

**PENGARUH CITRA MEREK, PERSEPSI KEMUDAHAN, KUALITAS
LAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN
PENGUNAAN APLIKASI GRAB *MERCHANT*
DI PURWOKERTO**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Edwin Susanto

20SB1002

Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 19 Januari 2024

Dr. Yusmedi Nurfaizal, S.E., M.M.
NIDN. 0612097503

Anisa Nur Andina, S.E., M.Si.
NIDN. 0603089001

Prayoga Pribadi, S.E., M.Si.
NIDN. 0624107702

Skripsi ini telah disahkan sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Bisnis (S.Bns.)
Tanggal 19 Januari 2024
Mengetahui,

**Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial
Dekan**

Dr. Yusmedi Nurfaizal, S.E., M.M.
NIK. 2012.09.1.007

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Edwin Susanto
NIM : 20SB1002
Program Studi : Bisnis Digital
Fakultas : Bisnis dan Ilmu Sosial
Perguruan Tinggi : Universitas Amikom Purwokerto

Menyatakan bahwa Skripsi Sebagai Berikut:

Judul Skripsi : Pengaruh Citra Merek, Persepsi Kemudahan,
Kualitas Layanan dan Promosi terhadap
Keputusan Penggunaan Aplikasi Grab
Merchant di Purwokerto

Dosen Pembimbing 1 : Prayoga Pribadi S.E., M.Si.

Dosen Pembimbing 2 : Dr. Arief Adhy Kurniawan S.E., M.Si.

Adalah benar-benar **ASLI** dan **BELUM PERNAH** dibuat orang lain, kecuali yang diacu dalam daftar pustaka pada Skripsi ini.

Demikian pernyataan ini saya buat, apabila ini di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan penjiplakan karya orang lain, maka saya bersedia menerima **SANKSI AKADEMIK**.

Purwokerto, 11 Januari 2024

Yang menyatakan,

Bermaterai

10000

Edwin Susanto
NIM. 20SB1002

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk orang tua yang telah memberikan dukungan sampai saya bisa menyelesaikan skripsi ini, serta sahabat-sahabat saya baik sahabat daring maupun sahabat dikampus tercinta.



HALAMAN MOTTO

“Rasa sakit adalah satu-satunya cara untuk mengajar, rasa sakit adalah satu-satunya solusi untuk kedamaian. Jika anda ingin tahu rasa sakit, anda perlu memahami rasa sakit.” – Pain Nagato



KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul Pengaruh Citra Merek, Persepsi Kemudahan, Kualitas Layanan dan Promosi terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi *Grab Merchant* di Purwokerto.

Skripsi ini tidak akan berhasil tanpa peran serta dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu ucapan terimakasih disampaikan kepada:

1. Bapak Dr. Berlilana, M. Kom., M.Si., selaku Rektor Universitas Amikom Purwokerto yang telah memberikan fasilitas kampus untuk menimba ilmu.
2. Bapak Dr. Yusmedi Nurfaizal, S.E., M.Si., selaku Dekan Program Studi Bisnis Digital Universitas Amikom Purwokerto yang telah memberikan bimbingan dan dukungan selama perkuliahan.
3. Bapak Dr. Arief Adhy Kurniawan, S.E., M.Si., selaku Kaprodi Bisnis Digital Universitas Amikom Purwokerto sekaligus sebagai dosen pembimbing 2 yang telah memberikan arahan dan bimbingan dalam skripsi terutama pengolahan data.
4. Bapak Prayoga Pribadi S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberikan arahan dan bimbingan serta nasihat kepada penulis.
5. Seluruh dosen program studi Bisnis Digital yang sudah memberikan ilmu perkuliahan maupun ilmu nasihat kepada penulis.

6. Orang tua penulis yang telah memberikan dukungan moril, semangat dan dukungan keuangan pada penulis.
7. Rekan-rekan, responden dan pihak lainnya yang tidak bisa disebutkan oleh penulis yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kelemahan pada penelitian ini karena keterbatasan waktu dan ilmu pengetahuan penulis. Harapan penulis bahwa skripsi ini dapat memberikan manfaat kesemua pihak

Purwokerto, 12 Januari 2024

Penulis

