

## ABSTRAK

Priantini, Putri Masithah. 2022. Skripsi. **Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa *Go-Food* Pada Masyarakat Kecamatan Mayangan Kota Probolinggo**. Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Marga Probolinggo.

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui masing-masing variabel independen yang terdiri dari faktor budaya, faktor sosial, faktor pribadi dan faktor psikologis yang memengaruhi perilaku konsumen secara signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa *Go-Food* pada masyarakat Kecamatan Mayangan Kota Probolinggo. Selain itu penelitian ini juga memiliki tujuan untuk mengetahui faktor yang memiliki pengaruh dominan diantara faktor-faktor budaya, sosial, pribadi, dan psikologis yang memengaruhi perilaku konsumen terhadap keputusan penggunaan jasa *Go-Food* pada masyarakat Kecamatan Mayangan Kota Probolinggo.

Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan rumusan masalah asosiatif dan menggunakan hubungan kausal yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih dengan variabel faktor budaya, faktor sosial, faktor pribadi, dan faktor psikologis sebagai variabel independen dan variabel keputusan penggunaan jasa sebagai variabel dependen. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kecamatan Mayangan Kota Probolinggo yang pernah menggunakan jasa *Go-Food* yang berjumlah *infinite* atau sangat besar. Sampel pada penelitian ini menggunakan rumus Roscoe yang berjumlah 100 responden, terdiri dari 50 respon laki-laki dan 50 responden wanita. Pengambilan sampel menggunakan teknik *nonprobability sampling* yaitu *purposive sampling*. Metode analisis data menggunakan analisis statistik dengan menggunakan bantuan aplikasi SPSS 23 untuk membuktikan pengaruh antar variabel independen dan variabel dependen.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Variabel faktor budaya tidak memengaruhi perilaku konsumen terhadap keputusan penggunaan jasa *Go-Food* pada masyarakat Kecamatan Mayangan Kota Probolinggo. 2) Variabel faktor sosial tidak memengaruhi perilaku konsumen terhadap keputusan penggunaan jasa *Go-Food* pada masyarakat Kecamatan Mayangan Kota Probolinggo. 3) Variabel faktor pribadi tidak memengaruhi perilaku konsumen terhadap keputusan penggunaan jasa *Go-Food* pada masyarakat Kecamatan Mayangan Kota Probolinggo. 4) Variabel faktor psikologis memengaruhi perilaku konsumen secara signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa *Go-Food* pada masyarakat Kecamatan Mayangan Kota Probolinggo. 5) Variabel faktor psikologis merupakan faktor yang dominan dibanding dengan faktor-faktor budaya, sosial, dan pribadi yang memengaruhi perilaku konsumen terhadap keputusan penggunaan jasa *Go-Food* pada masyarakat Kecamatan Mayangan Kota Probolinggo.

**Kata Kunci** : Faktor Budaya, Faktor Sosial, Faktor Pribadi, Faktor Psikologis, Keputusan Penggunaan Jasa

## **ABSTRACT**

*Priantini, Putri Masithah. 2022. Thesis. **Factors Influencing Consumer Behavior on Decisions to Use Go-Food Services in the Mayangan District Community, Probolinggo City.** Management Study Program, Faculty of Economics, Panca Marga University Probolinggo.*

*This research aims to determine each independent variable consisting of cultural factors, social factors, personal factors and psychological factors that significantly influence consumer behavior on the decision to use Go-Food services in the Mayangan District community, Probolinggo City. In addition, this study also aims to determine the factors that have a dominant influence among cultural, social, personal, and psychological factors that influence consumer behavior on decisions to use Go-Food services in the Mayangan District community, Probolinggo City.*

*The type of research used is quantitative with associative problem formulation and uses a causal relationship that is asking for the relationship between two or more variables with cultural factors, social factors, personal factors, and psychological factors as independent variables and service use decision variables as the dependent variable. The population in this study is the entire community of Mayangan District, Probolinggo City who has used infinite or very large Go-Food services. The sample in this study used the Roscoe formula, totaling 100 respondents, consisting of 50 male responses and 50 female respondents. Sampling used a non-probability sampling technique, namely purposive sampling. The data analysis method used statistical analysis using the SPSS 23 application to prove the influence between the independent variable and the dependent variable.*

*The results of this study indicate that: 1) The cultural factor variable does not affect consumer behavior towards the decision to use Go-Food services in the Mayangan District community, Probolinggo City. 2) Social factor variables do not affect consumer behavior towards the decision to use Go-Food services in the Mayangan District community, Probolinggo City. 3) Personal factor variables do not affect consumer behavior towards the decision to use Go-Food services in the Mayangan District community, Probolinggo City. 4) Variable psychological factors significantly influence consumer behavior on the decision to use Go-Food services in the community of Mayangan District, Probolinggo City. 5) Psychological factors are the dominant factors compared to cultural, social, and personal factors that influence consumer behavior towards the decision to use Go-Food services in the Mayangan District community, Probolinggo City.*

**Keywords:** *Cultural Factors, Social Factors, Personal Factors, Psychological Factors, Decision to Use Services*