

## DAFTAR ISI

|                                                                  |      |
|------------------------------------------------------------------|------|
| COVER                                                            |      |
| LEMBAR PERSETUJUAN                                               |      |
| LEMBAR PENGESAHAN                                                |      |
| PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS                                  |      |
| ABSTRAK                                                          |      |
| KATA PENGANTAR.....                                              | i    |
| DAFTAR ISI .....                                                 | iii  |
| DAFTAR TABEL .....                                               | v    |
| DAFTAR GAMBAR .....                                              | viii |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                                            | ix   |
| BAB I PENDAHULUAN.....                                           | 1    |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian .....                              | 1    |
| 1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah .....                       | 11   |
| 1.2.1 Identifikasi Masalah.....                                  | 11   |
| 1.2.2 Rumusan Masalah.....                                       | 11   |
| 1.3 Tujuan Penelitian.....                                       | 12   |
| 1.4 Manfaat Penelitian.....                                      | 12   |
| 1.4.1 Manfaat Teoritis.....                                      | 12   |
| 1.4.2 Manfaat Praktis .....                                      | 12   |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN<br>HIPOTESIS ..... | 14   |
| 2.1 Kajian Pustaka.....                                          | 14   |
| 2.1.1 Ilmu Manajemen .....                                       | 14   |
| 2.1.2 Manajemen Pemasaran .....                                  | 24   |
| 2.1.3 Kajian Variabel .....                                      | 38   |
| 2.2 Kerangka Pemikiran.....                                      | 57   |
| 2.3 Hipotesis Penelitian.....                                    | 62   |
| BAB III METODE PENELITIAN .....                                  | 63   |
| 3.1 Metode Penelitian yang Digunakan .....                       | 63   |
| 3.2 Definisi dan Operasionalisasi Variabel .....                 | 65   |
| 3.2.1 Definisi Variabel.....                                     | 65   |
| 3.2.2 Operasional Variabel .....                                 | 66   |
| 3.3 Populasi dan Sampel Penelitian .....                         | 68   |
| 3.3.1 Populasi.....                                              | 68   |
| 3.3.2 Sampel .....                                               | 69   |
| 3.4 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....                      | 71   |
| 3.4.1 Sumber Data .....                                          | 71   |
| 3.4.2 Teknik Pengumpulan Data .....                              | 73   |
| 3.5 Teknik Analisis Data .....                                   | 74   |
| 3.5.1 Analisis Deskriptif .....                                  | 75   |
| 3.5.2 Analisis Verifikatif .....                                 | 78   |
| 3.6 Tempat dan Waktu Penelitian .....                            | 87   |
| 3.6.1 Tempat Penelitian .....                                    | 87   |
| 3.6.2 Waktu Penelitian.....                                      | 87   |

|                                                                                                                                                                                                    |            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>                                                                                                                                                            | <b>89</b>  |
| 4.1 Hasil Penelitian .....                                                                                                                                                                         | 89         |
| 4.1.1 Gambaran Umum UMKM Pondok Queen<br><i>Food Delivery Order</i> .....                                                                                                                          | 89         |
| 4.1.2 Karakteristik Responden.....                                                                                                                                                                 | 92         |
| 4.1.3 Deskripsi Variabel yang Diteliti .....                                                                                                                                                       | 98         |
| 4.1.4 Hasil Pengujian Hipotesis.....                                                                                                                                                               | 149        |
| 4.2 Pembahasan.....                                                                                                                                                                                | 175        |
| 4.2.1 Pengaruh <i>Integrated Digital Communication</i> Terhadap<br><i>Repeat Purchase Intention</i> Konsumen pada UMKM<br>Pondok Queen <i>Food Delivery Order</i> .....                            | 175        |
| 4.2.2 Pengaruh Adopsi <i>E-Wallet</i> Terhadap <i>Repeat Purchase</i><br><i>Intention</i> Konsumen pada UMKM Pondok Queen <i>Food</i><br><i>Delivery Order</i> .....                               | 177        |
| 4.2.3 Pengaruh <i>Integrated Digital Communication</i> dan Adopsi<br><i>E-Wallet</i> Terhadap <i>Repeat Purchase Intention</i> Konsumen<br>pada UMKM Pondok Queen <i>Food Delivery Order</i> ..... | 180        |
| <b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>                                                                                                                                                              | <b>184</b> |
| 5.1 Simpulan.....                                                                                                                                                                                  | 184        |
| 5.2 Saran.....                                                                                                                                                                                     | 185        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                                                                                                                                                                         | <b>187</b> |
| <b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>                                                                                                                                                                           |            |
| <b>RIWAYAT HIDUP</b>                                                                                                                                                                               |            |

## DAFTAR TABEL

|             |                                                                                                                                                      |     |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabel 1. 1  | Pra Survei Repeat Purchase Intention UMKM Pondok Queen.....                                                                                          | 5   |
| Tabel 1. 2  | Pra Survei Integrated Digital Communication UMKM Pondok Queen .....                                                                                  | 7   |
| Tabel 1. 3  | Pra Survei Adopsi E-Wallet UMKM Pondok Queen .....                                                                                                   | 9   |
| Tabel 2. 1  | Hasil Penelitian Terdahulu Yang Relevan .....                                                                                                        | 56  |
| Tabel 3. 1  | Operasionalisasi Variabel .....                                                                                                                      | 67  |
| Tabel 3. 2  | Pembobotan Nilai Jawaban .....                                                                                                                       | 74  |
| Tabel 3. 3  | Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi .....                                                                                       | 80  |
| Tabel 3. 4  | Pedoman untuk Membuat Interpretasi Koefisien Korelasi .....                                                                                          | 82  |
| Tabel 3. 5  | Tabel Jadwal Penelitian .....                                                                                                                        | 88  |
| Tabel 4. 1  | Karakteristik Responden Berdasarkan Program Studi.....                                                                                               | 92  |
| Tabel 4. 2  | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                                                                                              | 93  |
| Tabel 4. 3  | Karakteristik Responden Berdasarkan Varian Pesanan.....                                                                                              | 94  |
| Tabel 4. 4  | Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Transaksi .....                                                                                        | 95  |
| Tabel 4. 5  | Karakteristik Responden Berdasarkan Aplikasi Pemesanan Yang Digunakan .....                                                                          | 96  |
| Tabel 4. 6  | Karakteristik Responden Berdasarkan Aplikasi Pembayaran Yang Digunakan .....                                                                         | 97  |
| Tabel 4. 7  | Pedoman Interpretasi.....                                                                                                                            | 99  |
| Tabel 4. 8  | Tanggapan Responden Mengenai Konsumen Menemukan Informasi Menu dan Harga yang Konsisten Di Seluruh Media Sosial UMKM Pondok Queen .....              | 101 |
| Tabel 4. 9  | Tanggapan Responden Mengenai Konsumen Mengenali Identitas Visual Serta Gaya Bahasa Yang Seragam Di Berbagai Platform Digital UMKM Pondok Queen ..... | 102 |
| Tabel 4. 10 | Tanggapan Responden Mengenai “Konsumen Menerima Pesan Promosi Yang Selaras Di Semua Platform Digital.....                                            | 103 |
| Tabel 4. 11 | Tanggapan Responden Mengenai Konsumen Menerima Respon Cepat Serta Solutif Dari Admin Saat Mengajukan Pertanyaan.....                                 | 104 |
| Tabel 4. 12 | Tanggapan Responden Mengenai Konsumen Mengakses Informasi Terbaru Melalui Media Digital Dengan Mudah .....                                           | 105 |
| Tabel 4. 13 | Tanggapan Responden Mengenai Konsumen Terlibat Dalam Komunikasi Dua Arah Yang Aktif Melalui Fitur Pesan Singkat.....                                 | 106 |
| Tabel 4. 14 | Tanggapan Responden Mengenai Konsumen Merasakan Integrasi Antara Promosi Media Sosial Dengan Sistem Pembayaran Digital .....                         | 107 |
| Tabel 4. 15 | Tanggapan Responden Mengenai Konsumen Memperoleh Informasi Lengkap Melalui Berbagai Kanal Digital Yang Saling Melengkapi.....                        | 108 |
| Tabel 4. 16 | Tanggapan Responden Mengenai Konsumen Memanfaatkan Tautan Antar Platform Media Sosial Untuk Mempermudah Pemesanan.....                               | 109 |
| Tabel 4. 17 | Tanggapan Responden Mengenai Konsumen Menganggap Konten Media Sosial Sesuai Dengan Kebutuhan Mahasiswa.....                                          | 110 |

|             |                                                                                                                               |     |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabel 4. 18 | Tanggapan Responden Mengenai Konsumen Memanfaatkan Informasi Produk Digital Dalam Menentukan Pesanan .....                    | 111 |
| Tabel 4. 19 | Tanggapan Responden Mengenai Konsumen Mendapatkan Konten Edukasi Menu Yang Menarik Dan Informatif Secara Berkala .....        | 112 |
| Tabel 4. 20 | Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Untuk Variabel Integrated Digital Communication.....                                     | 113 |
| Tabel 4. 21 | Pedoman Interpretasi .....                                                                                                    | 116 |
| Tabel 4. 22 | Tanggapan Responden Mengenai Konsumen Melakukan Transaksi Di UMKM Pondok Queen Secara Praktis Menggunakan E-Wallet.....       | 117 |
| Tabel 4. 23 | Tanggapan Responden Mengenai Konsumen Memantau Pengeluaran Harian Melalui Fitur Riwayat Transaksi Secara Efisien.....         | 118 |
| Tabel 4. 24 | Tanggapan Responden Mengenai Konsumen Menghemat Waktu Pembayaran Melalui Penggunaan Metode Transaksi Digital .....            | 119 |
| Tabel 4. 25 | Tanggapan Responden Mengenai Konsumen Memahami Prosedur Pembayaran E-Wallet Yang Sederhana .....                              | 120 |
| Tabel 4. 26 | Tanggapan Responden Mengenai Konsumen Melakukan Pemindaian QRIS Maupun Transfer Tanpa Kendala Teknis.....                     | 121 |
| Tabel 4. 27 | Tanggapan Responden Mengenai Konsumen Mengoperasikan Fitur Aplikasi Pembayaran Tanpa Membutuhkan Bantuan Pihak Lain .....     | 122 |
| Tabel 4. 28 | Tanggapan Responden Mengenai Konsumen Memiliki Perangkat Ponsel Serta Kuota Internet Yang Memadai Untuk Bertransaksi.....     | 123 |
| Tabel 4. 29 | Tanggapan Responden Mengenai Konsumen Merasakan Kenyamanan Atas Ketersediaan Sarana Pembayaran Non-Tunai Yang Lengkap.....    | 124 |
| Tabel 4. 30 | Tanggapan Responden Mengenai Konsumen Menggunakan Jaringan Internet Yang Stabil Untuk Mendukung Transaksi.....                | 125 |
| Tabel 4. 31 | Tanggapan Responden Mengenai Konsumen Memercayai Sistem E-Wallet Dalam Menjamin Keamanan Saldo Saat Bertransaksi.....         | 126 |
| Tabel 4. 32 | Tanggapan Responden Mengenai Konsumen Meyakini Sistem Keamanan Aplikasi Melindungi Kerahasiaan Data Pribadi.....              | 127 |
| Tabel 4. 33 | Tanggapan Responden Mengenai Konsumen Meminimalkan Risiko Kesalahan Nominal Pembayaran Melalui Sistem Validasi Otomatis ..... | 128 |
| Tabel 4. 34 | Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Untuk Variabel Adopsi E-Wallet .....                                                     | 129 |
| Tabel 4. 35 | Pedoman Interpretasi .....                                                                                                    | 132 |
| Tabel 4. 36 | Tanggapan Responden Mengenai Konsumen Berencana Melakukan Pemesanan Kembali Di UMKM Pondok Queen Dalam Waktu Dekat .....      | 134 |

|             |                                                                                                                                                        |     |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabel 4. 37 | Tanggapan Responden Mengenai Konsumen Menjadikan UMKM Pondok Queen Sebagai Prioritas Utama Layanan Pesan-Antar Makanan .....                           | 135 |
| Tabel 4. 38 | Tanggapan Responden Mengenai Konsumen Berniat Membeli Produk Secara Rutin Pada Masa Yang Akan Datang .....                                             | 136 |
| Tabel 4. 39 | Tanggapan Responden Mengenai Konsumen Merekomendasikan Layanan UMKM Pondok Queen Kepada Rekan Maupun Keluarga .....                                    | 137 |
| Tabel 4. 40 | Tanggapan Responden Mengenai Konsumen Menceritakan Pengalaman Positif Saat Memesan Di UMKM Pondok Queen Kepada Pihak Lain .....                        | 138 |
| Tabel 4. 41 | Tanggapan Responden Mengenai Konsumen Memberikan Ulasan Positif Pada Kolom Rating Di Platform Pemesanan Digital .....                                  | 139 |
| Tabel 4. 42 | Tanggapan Responden Mengenai Konsumen Tetap Memilih UMKM Pondok Queen Meskipun Tersedia Beragam Opsi Tempat Makan Lain .....                           | 140 |
| Tabel 4. 43 | Tanggapan Responden Mengenai “Konsumen Menganggap UMKM Pondok Queen Sebagai Pilihan Unggul Dibandingkan UMKM Sejenis .....                             | 141 |
| Tabel 4. 44 | Tanggapan Responden Mengenai Konsumen Menunjukkan Loyalitas Terhadap Merek Meskipun Terdapat Perubahan Harga ...                                       | 142 |
| Tabel 4. 45 | Tanggapan Responden Mengenai Konsumen Berminat Mencoba Berbagai Varian Menu Baru Yang Ditawarkan .....                                                 | 143 |
| Tabel 4. 46 | Tanggapan Responden Mengenai Konsumen Mencari Informasi Promo Maupun Produk Terbaru Di UMKM Pondok Queen Secara Aktif .....                            | 144 |
| Tabel 4. 47 | Tanggapan Responden Mengenai Konsumen Mengikuti Perkembangan Akun Media Sosial Untuk Mengetahui Inovasi Produk .....                                   | 145 |
| Tabel 4. 48 | Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Untuk Variabel Repeat Purchase Intention .....                                                                    | 146 |
| Tabel 4. 49 | Pedoman Interpretasi .....                                                                                                                             | 149 |
| Tabel 4. 50 | Tabulasi Data Variabel Integrated Digital Communication Terhadap Repeat Purchase Intention Konsumen pada UMKM Pondok Queen Food Delivery Order .....   | 150 |
| Tabel 4. 51 | Tabulasi Data Variabel Adopsi E-Wallet Terhadap Repeat Purchase Intention Konsumen pada UMKM Pondok Queen Food Delivery Order .....                    | 157 |
| Tabel 4. 52 | Data Integrated Digital Communication Dan Adopsi E-Wallet Terhadap Repeat Purchase Intention Konsumen pada UMKM Pondok Queen Food Delivery Order ..... | 164 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                                     |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 1. 1 Grafik Data Jumlah Transaksi di UMKM Pondok Queen Pada Tahun 2025 ..... | 4  |
| Gambar 2. 1 Model Komunikasi SOR .....                                              | 37 |
| Gambar 2. 2 Paradigma Penelitian.....                                               | 61 |
| Gambar 3. 1 Langkah-Langkah Penelitian Kuantitatif .....                            | 64 |
| Gambar 4. 1 Struktur Organisasi UMKM Pondok Queen .....                             | 91 |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 SK Bimbingan
- Lampiran 2 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 3 Surat Balasan Penelitian
- Lampiran 4 Surat pernyataan pemilik UMKM Pondok Queen
- Lampiran 5 Foto bersama pemilik UMKM Pondok Queen
- Lampiran 6 Surat Kuesioner Penelitian
- Lampiran 7 Bukti Penyebaran Kuesioner via Google Form
- Lampiran 8 Rekapitulasi Karakteristik Responden Penelitian
- Lampiran 9 Rekapitulasi Data Hasil Jawaban Responden Penelitian
- Lampiran 10 Hasil Perhitungan SPSS
- Lampiran 11 Tabel Distribusi t Tabel
- Lampiran 12 Tabel Distribusi F Tabel