



**INTENSI PENGGUNA LAYANAN PESAN ANTAR MAKANAN
SECARA DARING: STUDI KASUS PENGGUNA GOFOOD,
GRABFOOD, DAN SHOPEEFOOD**

DISUSUN OLEH :

MUHAMMAD RIFKY (1910112069)

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN
JAKARTA**

2023



**INTENSI PENGGUNA LAYANAN PESAN ANTAR MAKANAN
SECARA DARING: STUDI KASUS PENGGUNA GOFOOD,
GRABFOOD, DAN SHOPEEFOOD**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Akuntansi**

MUHAMMAD RIFKY (1910112069)

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN
JAKARTA**

2023

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan benar.

Nama : Muhammad Rifky

NIM. : 1910112069

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 19 Juni 2023

Yang menyatakan,



(Muhammad Rifky)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Rifky
NIM. : 1910112069
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 Akuntansi
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul:

Intensi Pengguna Layanan Pesan Antar Makanan Secara Daring: Studi Kasus Pengguna Gofood, Grabfood, Dan Shopeefood

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 19 Juni 2023



(Muhammad Rifky)

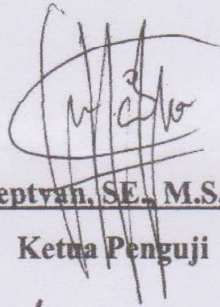
SKRIPSI

**INTENSI PENGGUNA LAYANAN PESAN ANTAR MAKANAN
SECARA DARING: STUDI KASUS PENGGUNA GOFOOD,
GRABFOOD, DAN SHOPEEFOOD**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

MUHAMMAD RIFKY 1910112069

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 3 Juli
2023 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima**



Krisno Septyan, SE., M.S.Ak., SAS

Ketua Penguji



Wisnu Julianto, SE., M.M.,

SAS

Penguji I



Dr. Donny Maha Putra,

S.Kom., M.Ak

Penguji II (Pembimbing)



Dr. Jubaedah, SE., MM

Dekan



Andy Setiawan, S.Pd., M.Ak

Ketua Program Studi

Intention of Online Food Delivery Service Users: A Case Study of Gofood, Grabfood, and Shopeefood Users

By Muhammad Rifky

ABSTRACT

This research aims to examine the impact of perceived convenience, service quality, and transaction security on consumers' attitudes and intentions to use online food delivery services in Indonesia. Based on an expanded model of technology acceptance that includes perceived convenience, service quality, and transaction security, along with their influences on consumer attitudes as a mediator and the dependent variable of consumer usage intentions for online food delivery services. In this study, the researchers collected data from 100 participants who use online food delivery services in Indonesia and analyzed it using the PLS-SEM method through Smart-PLS. The results of the research indicate that perceived convenience and service quality have a significant effect on attitudes, while transaction security only has a significant effect on usage intentions. Furthermore, the mediating effect of attitudes only occurs in the relationship between perceived convenience, service quality, and usage intentions.

Keywords: intention to use, service convenience, service quality, transaction security, consumer attitudes

Intensi Pengguna Layanan Pesan Antar Makanan Secara Daring: Studi Kasus Pengguna Gofood, Grabfood, Dan Shopeefood

Oleh Muhammad Rifky

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dampak kenyamanan yang dirasakan, kualitas layanan, dan keamanan transaksi terhadap sikap dan niat penggunaan pengguna terhadap layanan pesan-antar makanan daring di Indonesia. Berdasarkan model penerimaan teknologi yang diperluas hingga mencakup kenyamanan yang dirasakan, kualitas layanan, dan keamanan transaksi beserta pengaruhnya pada sikap pengguna sebagai mediator dan variabel terikat niat penggunaan pengguna terhadap layanan pesan-antar makanan daring. Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan data dari 100 partisipan yang menggunakan layanan pesan-antar makanan secara daring di Indonesia dan menganalisisnya menggunakan metode PLS-SEM melalui Smart-PLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kenyamanan dan kualitas layanan memiliki efek signifikan pada sikap, sedangkan keamanan transaksi hanya signifikan terhadap niat penggunaan. Kemudian efek mediasi sikap hanya terjadi di hubungan antara kenyamanan, dan kualitas terhadap niat penggunaan.

Kata Kunci: niat penggunaan, kenyamanan layanan, kualitas layanan, keamanan transaksi, sikap pengguna



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450

Telepon 021-7656971, Fax 021-7656904

Laman : www.feb.upnvj.ac.id, e-mail: febupnvj@upnvj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI
SEMESTER GENAP TAHUN AKADEMIK 2022/2023

Hari ini Senin, tanggal 3 Juli 2023, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa:

Nama : Muhammad Rifky

NIM : 1910112069

Program Studi : Akuntansi S-1

Dengan Judul Skripsi sebagai berikut :

**"INTENSI PENGGUNA LAYANAN PESAN ANTAR MAKANAN SECARA DARING:
STUDI KASUS PENGGUNA GOFOOD, GRABFOOD, DAN SHOPEEFOOD"**

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus **)

Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Krisno Septyan, SE, M.S.Ak., SAS	Ketua Penguji	1.
2	Wisnu Julianto, SE., M.M., SAS	Anggota I	2.
3	Dr. Donny Maha Putra, S.Kom., M.Ak	Anggota II**)	3.

Keterangan:

*) Coret yang tidak perlu

***) Dosen Pembimbing

Jakarta, 11 Juli 2023

Mengesahkan

A.n. Dekan

Kaprod. Akuntansi S1

Andy Setiawan, S.Pd., M.Ak

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Penelitian ini dilaksanakan sejak bulan Februari sampai dengan bulan Juni 2023 dengan judul **“Intensi Pengguna Layanan Pesan Antar Makanan Secara Daring: Studi Kasus Pengguna Gofood, Grabfood, Dan Shopeefood”**. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada Bapak Dr. Donny Maha Putra, S.Kom., M.Ak selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan arahan dan saran-saran yang sangat bermanfaat.

Di samping itu, ucapan terima kasih juga disampaikan kepada kedua orang tua tercinta Bapak Martiyanto Prabowo dan Ibu Ratna dan kakak saya Friska Pricilia yang tidak henti-hentinya memberikan semangat dan doa kepada penulis. Penulis juga sampaikan terima kasih kepada Asep, Hanifa, Nabila, Dicky dan teman-teman yang lain yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah dengan sabar mendengarkan segala keluh kesah penulis serta memberi saran dan motivasi dalam penulisan usulan penelitian ini. Semoga karya ilmiah ini bermanfaat untuk penulis dan pembaca.

Jakarta, 3 Juli 2023

Muhammad Rifky

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Hasil Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Landasan Teori.....	9
2.1.1. <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM).....	9
2.1.2. Layanan Pesan-antar Makanan secara Daring (LPMD).....	10
2.1.3. Niat Penggunaan LPMD	11
2.1.4. Sikap Mengenai LPMD	11
2.1.5. Persepsi Kenyamanan LPMD	12
2.1.6. Persepsi Kualitas LPMD.....	13
2.1.7. Persepsi Keamanan Transaksi LPMD.....	14
2.2. Hasil Penelitian Sebelumnya	15
2.3. Model Penelitian	23
2.4. Hipotesis	24
2.4.1. Pengaruh Persepsi Kenyamanan LPMD terhadap Sikap Mengenai LPMD	24
2.4.2. Pengaruh Persepsi Kenyamanan LPMD terhadap Niat Penggunaan LPMD	24

2.4.3. Pengaruh Mediasi Sikap Mengenai LPMD terhadap Persepsi Kenyamanan dan Niat Penggunaan LPMD	25
2.4.4. Pengaruh Persepsi Kualitas LPMD terhadap Sikap Mengenai LPMD	25
2.4.5. Pengaruh Persepsi Kualitas Layanan terhadap Niat Penggunaan LPMD	25
2.4.6. Pengaruh Mediasi Sikap Mengenai LPMD terhadap Persepsi Kualitas LPMD dan Niat Penggunaan LPMD	26
2.4.7. Pengaruh Persepsi Keamanan Transaksi LPMD terhadap Sikap Mengenai LPMD	26
2.4.8. Pengaruh Persepsi Keamanan Transaksi LPMD terhadap Niat Penggunaan LPMD	27
2.4.9. Pengaruh Mediasi Sikap Mengenai LPMD terhadap Persepsi Keamanan Layanan dan Niat Penggunaan	27
2.4.10. Pengaruh Sikap Mengenai LPMD terhadap Niat Penggunaan LPMD	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	29
3.1.1 Variabel Independen atau Eksogen (X)	29
3.1.2 Variabel Mediasi (Y)	29
3.1.3 Variabel Dependen atau Endogen (Z).....	30
3.1.4 Pengukuran Variabel.....	30
3.2. Populasi dan Sampel	33
3.2.1 Populasi.....	33
3.2.2 Sampel.....	33
3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.3.1 Jenis Data	34
3.3.2 Sumber Data.....	34
3.3.3 Pengumpulan Data	35
3.4. Teknik Analisis Data.....	35
3.4.1 Analisis Deskriptif	35
3.4.2 Analisis PLS-SEM	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Deskripsi Data Penelitian.....	42
4.2 Demografi Responden	42
4.3 Deskripsi Objek Penelitian.....	43
4.4 Analisis PLS-SEM dan Uji Hipotesis	49
4.4.1 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	49
4.4.2 Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	53

4.5 Pembahasan.....	59
4.5.1 Pengaruh Persepsi Kenyamanan LPMD terhadap Sikap mengenai LPMD.....	59
4.5.2 Pengaruh Persepsi Kenyamanan LPMD terhadap Niat Penggunaan LPMD.....	61
4.5.3 Pengaruh mediasi Sikap mengenai LPMD dalam Hubungan Persepsi Kenyamanan LPMD terhadap Niat Penggunaan LPMD	63
4.5.4 Pengaruh Persepsi Kualitas LPMD terhadap Sikap mengenai LPMD	64
4.5.5 Pengaruh Persepsi Kualitas LPMD terhadap Niat Penggunaan LPMD.....	67
4.5.6 Pengaruh Mediasi Sikap mengenai LPMD dalam Hubungan Persepsi Kualitas LPMD terhadap Niat Penggunaan LPMD	69
4.5.7 Pengaruh Persepsi Keamanan Transaksi LPMD terhadap Sikap mengenai LPMD	70
4.5.8 Pengaruh Persepsi Keamanan Transaksi LPMD terhadap Niat Penggunaan LPMD	72
4.5.9 Pengaruh Mediasi Sikap mengenai LPMD dalam Hubungan Persepsi Keamanan Transaksi LPMD terhadap Niat Penggunaan LPMD.....	74
4.5.10 Pengaruh Persepsi Sikap mengenai LPMD terhadap Niat Penggunaan LPMD	76
4.6 Keterbatasan Penelitian.....	78
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	79
5.1 Simpulan	79
5.2 Saran	81
DAFTAR PUSTAKA.....	82
RIWAYAT HIDUP.....	93
LAMPIRAN.....	94

DAFTAR TABEL

Table 1. Matriks Penelitian Sebelumnya	21
Table 2. Indikator dan Instrumen Variabel	32
Table 3. Pengukuran Skala Likert	35
Table 4. Karakteristik Responden	43
Table 5. Variabel Persepsi Kenyamanan LPMD	44
Table 6. Hasil Kuesioner Variabel Persepsi Kualitas LPMD	45
Table 7. Hasil Kuesioner Variabel Persepsi Keamanan Transaksi LPMD	46
Table 8. Hasil Kuesioner Variabel Sikap mengenai LPMD	47
Table 9. Hasil Kuesioner Variabel Niat Penggunaan LPMD	48
Table 10. <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	50
Table 11. Validitas Diskriminan – <i>Fornell Larcker</i>	51
Table 12. Validitas Diskriminan – <i>Cross Loading</i>	52
Table 13. Uji Reliabilitas	53
Table 14. Uji Hipotesis	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Rata-Rata Metode Pemesanan Makanan Per Minggu Masyarakat Indonesia	2
Gambar 2. Nilai Transaksi Layanan Pesan Antar Makanan Indonesia.....	3
Gambar 3. Model Penelitian	23
Gambar 4. Model Hybrid Penelitian (Inner & Outer Model)	37
Gambar 5. Model Analisis Mediasi	41
Gambar 6. Hasil Kuesioner Variabel Persepsi Kenyamanan LPMD.....	44
Gambar 7. Hasil Kuesioner Variabel Persepsi Kualitas LPMD	45
Gambar 8. Hasil Kuesioner Variabel Persepsi Keamanan Transaksi LPMD	46
Gambar 9. Hasil Kuesioner Variabel Sikap mengenai LPMD	47
Gambar 10. Hasil Kuesioner Variabel Niat Penggunaan LPMD.....	48
Gambar 11. Analisis <i>Outer Loading</i>	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	94
Lampiran 2 Data Kuesioner 100 Responden	96
Lampiran 3 Hasil Deskripsi Data Responden	109
Lampiran 4 Hasil Deskripsi Data Penelitian.....	110
Lampiran 5 Hasil Uji Outer Model	112
Lampiran 6 Hasil Uji Inner Model.....	114