

**PENGARUH *PERCEIVED USEFULNESS*, *DINING ATTITUDE*,
E-SERVICE QUALITY, *PERCEIVED EASE OF USE*
TERHADAP *SATISFACTION* PADA PENGGUNAAN *ONLINE*
FOOD DELIVERY PASCA PANDEMI COVID-19**

SKRIPSI



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2023**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sarah Agustini

NIM : 43118110050

Prog. Studi : Manajemen S1

Menyatakan bahwa proposal ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (Penjiplakan).

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

MERCU BUANA

Jakarta, 24 Juli 2023



Sarah Agustini

43118110050

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Sarah Agustini
NIM : 43118110050
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : PENGARUH PERCEIVED USEFULNESS, DINING ATTITUDE,
E-SERVICE QUALITY, PERCEIVED EASE OF USE TERHADAP
SATISFACTION PADA PENGGUNAAN ONLINE FOOD DELIVERY
PASCA PANDEMI COVID-19
Tanggal Sidang : 29 September 2023

Disahkan oleh :

Pembimbing

Mas Wahyu Wibowo, MBA., Ph.D

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA



Dudi Permana, Ph.D

LPTA 10233021



Please Scan QRCode to Verify

ABSTRAK

Pandemi Covid-19 telah mengubah sikap masyarakat dalam menikmati makanan yang diinginkan, pada saat pandemi covid-19 masyarakat lebih banyak menggunakan jasa layanan pesan antar makanan secara online untuk mengurangi aktifitas diluar rumah, namun setelah pandemi covid-19 mulai mereda masyarakat sudah dapat beraktifitas diluar ruangan termasuk dalam mengonsumsi makanan di restoran. Penelitian ini adalah bertujuan menganalisis pengaruh *Perceived Usefulness*, *Dining Attitude*, *E-Service Quality*, *Perceived Ease Of Use* terhadap *Satisfaction* pada penggunaan *Online Food Delivery* pasca pandemi covid-19. Pendekatan yang dilakukan oleh penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan aplikasi *Online Food Delivery* yang berada di wilayah pulau Jawa. Sampel pada penelitian ini menggunakan metode non probability sampling dengan menggunakan pendekatan purposive sampling dan memiliki kriteria yaitu pengguna aktif aplikasi layanan pesan antar makanan online dan menggunakan aplikasi pesan antar makanan online dalam kurun waktu 3 bulan terakhir. Metode pengumpulan data menggunakan metode survei, dengan instrumen penelitian adalah kuisioner. Metode analisis data menggunakan *Partial Least Square*. Penelitian ini membuktikan bahwa *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease Of Use* memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan, sedangkan *Dining Attitude* dan *E-Service Quality* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Satisfaction* penggunaan aplikasi layanan pesan antar makanan online pasca pandemi covid-19.

Kata Kunci: *Perceived Usefulness*, *Dining Attitude*, *E-Service Quality*, *Perceived Ease Of Use*, *Satisfaction*, *Aplikasi Layanan Online Food Delivery*.

ABSTRACT

The Covid-19 pandemic has changed people's attitudes towards enjoying the food they want, during the covid-19 pandemic, people used more Online Food Delivery services to reduce activities outside the home, but after the covid pandemic began to subside, people were able to do outdoor activities, including in eating restaurant food. The purpose of this study is to analyze the effect of Perceived Usefulness, Dining Attitude, E-Service Quality, Perceived Ease Of Use on Satisfaction in the use of Online Food Delivery applications after the Covid-19 pandemic. The approach taken by this study uses a quantitative approach. The population in this study are people who use Online Food Delivery applications in the area of the island of Java. The sample in this study used a non-probability sampling method using a purposive sampling approach and had the criteria of being an active user of an Online Food Delivery service application and using an Online Food Delivery application within the last 3 months. The data collection method uses a survey method, with the research instrument being a questionnaire. Methods of data analysis using Partial Least Square. This study proves that Perceived Usefulness and Perceived Ease Of Use have a positive but not significant effect, while Dining Attitude and E-Service Quality have a positive and significant effect on user Satisfaction for Online Food Delivery service applications.

Keywords: Perceived Usefulness, Dining Attitude, E-Service Quality, Perceived Ease Of Use, Satisfaction, Online Food Delivery Service Application.

MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur atas kehadiran Allah SWT, atas berkah dan rahmat-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan judul ***“Pengaruh Perceived Usefulness, Dining Attitude, E-Service Quality, Perceived Ease Of Use Terhadap Satisfaction Pada Penggunaan Online Food Delivery Pasca Pandemi Covid-19”*** Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana. Penulis menyadari bahwa penyusunan penelitian ini tidak lepas dari bimbingan Bapak Mas Wahyu Wibowo, MBA, Ph.D selaku Dosen Pembimbing tugas akhir yang dengan sabar telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat yang sangat bermanfaat kepada penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Andi Andriansyah, M.Eng, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dudi Permana, MM, Ph.D, selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Mercu Buana.
4. Mas Wahyu Wibowo, MBA, Ph.D, selaku dosen pembimbing yang dengan sabar telah memberikan bimbingan, arahan, waktu serta dukungan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penelitian ini dengan tepat waktu.

5. Terima Kasih sebesar-besarnya untuk Kedua orang tua dan keluarga saya, yang sangat saya hormati dan sangat saya cintai, Alm. Ayah Saya dan Ibunda yang selalu mendoakan saya dan memberikan saya segalanya.
6. Teman-teman seperjuangan yang selalu memberikan semangat, meyakinkan penulis serta mengingatkan penulis untuk bisa selesai tepat waktu dalam penelitian ini dan seluruh mahasiswa Manajemen S1 Angkatan 2018 yang telah memberikan motivasi dan semangat kepada penulis.
7. Terima kasih untuk sahabat-sahabat saya Theresia Gultom dan Erna Wahyuni yang selalu menghibur saya dalam memberikan motivasi untuk dapat menyelesaikan penelitian ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa proposal ini masih jauh dari sempurna dikarenakan keterbatasan pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki oleh penulis. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran, dan masukan yang membangun dari berbagai pihak. Semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi penulis, pembaca, dan peneliti selanjutnya.

Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan hati penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam tugas akhir ini. Terima kasih

Jakarta, 24 Juli 2023



Sarah Agustini

43118110050

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Kontribusi Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	11
A. Kajian Pustaka	11
1. Perilaku Konsumen	11
2. <i>Perceived Usefulness</i>	13
3. <i>Dining Attitude</i>	15
4. <i>E-Service Quality</i>	17
5. <i>Perceived Ease Of Use</i>	19
6. <i>Satisfaction</i>	20
7. Penelitian Terdahulu	23
B. Pengembangan Hipotesis.....	28
BAB III METODE PENELITIAN	32
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	32

B. Desain Penelitian	32
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel	33
1. Definisi Variabel	33
2. Operasionalisasi Variabel.....	35
D. Skala Pengukuran Variabel.....	37
E. Populasi dan Sampel.....	38
1. Populasi	38
2. Sampel.....	39
F. Metode Pengumpulan Data.....	40
G. Metode Analisis Data	41
1. Analisis Deskriptif.....	41
2. Analisis <i>Partial Least Square</i> (PLS).....	42
BAB IV	50
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	50
A. Analisis Deskriptif.....	50
1. Gambaran Umum Objek Penelitian	50
2. Statistik Deskriptif.....	51
B. Hasil Analisis Data <i>Partial Least Square</i> (PLS)	60
1. Evaluasi <i>Measurement Model</i> (<i>Outer Model</i>).....	61
2. Pengujian Model Struktural/Uji Hipotesis (<i>Inner Model</i>).....	67
C. Pembahasan hasil.....	73
1. Pengaruh <i>Dining Attitude</i> Terhadap <i>Satisfaction</i>	73
2. Pengaruh <i>E-Service Quality</i> Terhadap <i>Satisfaction</i>	74
3. Pengaruh <i>Perceived Ease Of Use</i> Terhadap <i>Satisfaction</i>	76
4. Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> Terhadap <i>Satisfaction</i>	77
BAB V.....	79
KESIMPULAN DAN SARAN	79
A. Kesimpulan.....	79
B. Saran	80
DAFTAR PUSTAKA.....	84
LAMPIRAN.....	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
Gambar 1.1	Jenis Pengeluaran Digital Konsumen Per Bulan Selama Pandemi Covid-19.....	2
Gambar 2.1	Kerangka Berpikir	31
Gambar 3.1	Perhitungan Sampel Size GPower.....	40
Gambar 4.1	Hasil Output PLS Algorithm (Modifikasi).....	61
Gambar 4.2	Output Blindfolding (Q-Square)	70
Gambar 4.3	Output Boothstrapping (Uji Hipotesis)	73



DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
Tabel 1.1	Prasurvey.....	6
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3.1	Operasional Variabel.....	35
Tabel 3.2	Skala Likert	38
Tabel 3.3	Tabel Rule Of Thumb Convergent And Discriminant.....	45
Tabel 3.4	Tabel Rule Of Thumb Reliabilitas	46
Tabel 3.5	Tabel Rule Of Thumb Model Struktural.....	49
Tabel 4.1	Deskriptif Responden.....	52
Tabel 4.2	Hasil Uji Statistik Deskriptif <i>Perceived Usefulness</i>	56
Tabel 4.3	Hasil Uji Statistik Deskriptif Dining Attitude.....	57
Tabel 4.4	Hasil Uji Statistik Deskriptif <i>E-Service Quality</i>	58
Tabel 4.5	Hasil Uji Statistik Deskriptif <i>Perceived Ease Of Use</i>	59
Tabel 4.6	Hasil Uji Statistik Deskriptif <i>Satisfaction</i>	60
Tabel 4.7	Hasil Uji Convergent Validity	62
Tabel 4.8	Hasil Uji Discriminant Validity (Cross Loading).....	64
Tabel 4.9	Hasil Uji Discriminant Validity (Fornell-Leaker Criterion)	65
Tabel 4.10	Hasil Uji Composite Reability dan Cronbach Alpha Validity	66
Tabel 4.11	Nilai R-Square.....	67
Tabel 4.12	Nilai f-Square	68
Tabel 4.13	Nilai Q-Square	70
Tabel 4.14	Hasil Pengujian Hipotesis	71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
Lampiran I	Kuesioner Penelitian	89
Lampiran II	Hasil Jawaban Responden	97
Lampiran III	Hasil Penelitian.....	122
Lampiran IV	Hasil Output PLS	125

