

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus karena anugerah, hikmat, berkat dan kekuatan yang diberikan sehingga penulisan Tugas Akhir ini dapat diselesaikan. Karya tulis dengan judul “ANALISIS PENGARUH *PERCEIVED USEFULNESS*, *PERCEIVED EASE OF USE*, *PRICE SAVING BENEFITS*, *TIME SAVING BENEFITS*, DAN *FOOD SAFETY RISK PERCEPTION* TERHADAP *CUSTOMERS INTENTION TO USE OFD* PADA PENGGUNA APLIKASI LAYANAN *ONLINE FOOD DELIVERY SHOPEE FOOD* DI SURABAYA” bertujuan untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen Strata Satu Universitas Pelita Harapan. Selain itu juga berfungsi menambah wawasan penulis mengenai perilaku penggunaan aplikasi dan usaha yang dapat dilakukan perusahaan e-commerce untuk meningkatkan minat penggunaan.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang sudah membantu proses penyelesaian malah studi kasus ini sebagai berikut,

1. Kepada Tuhan Yesus Kristus yang selalu menyertai dalam proses penulisan makalah dari awal hingga akhir.
2. Kepada keluarga, terkhusus kedua orang tua dan kakak penulis yang telah membiayai biaya perkuliahan, mendukung dan menemani dari awl hingga akhir sejak memulai proses perkuliahan hingga proses penulisan makalah.
3. Dr. Ronald, S.T., M.M., CSMA, CDM, PMA, selaku *Executive Director* UPH Kampus Surabaya sekaligus Pembimbing Utama,

Pembimbing Akademik, dan Mentor dalam sejak dimulainya proses perkuliahan penulis hingga proses penulisan makalah yang memberikan berbagai saran dan masukan untuk penyempurnaan makalah, proses perkuliahan, dan pembelajaran hidup.

4. Dr. Amelia, S.E., RFP-I, M.M., CSMA, CDM, selaku Kepala Program Studi Manajemen UPH Kampus Surabaya sekaligus Pembimbing Kedua karena telah memberikan berbagai dukungan dari sisi akademik dan program studi sehingga pembuatan makalah dapat dilancarkan.
5. Bapak dan Ibu dosen lainnya yang telah memberikan pemahaman teoritis dalam berbagai bidang melalui pembelajaran di UPH selama 9 semester ini.
6. Teman-teman yang mendukung dan menyemangati sejak dimulainya proses perkuliahan dan dalam proses penulisan makalah dari awal hingga akhir.
7. Pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang mendukung proses penyelesaian makalah ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan dan pembahasan dalam makalah ini masih jauh dari sempurna sehingga diharapkan dapat diberikan saran, kritik, dan pengarahan dari berbagai pihak untuk menyempurnakan makalah studi kasus ini. Penulis berharap makalah ini dapat berguna bagi berbagai pihak.

Surabaya, 17 Oktober 2022

Celine Sutjiono

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR PERSETUJUAN	
DOSEN PEMBIMBING PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I	
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Batasan Masalah.....	12
1.3 Rumusan Masalah.....	12
1.4 Tujuan Penelitian.....	13
1.5 Manfaat Penelitian.....	14
1.6 Sistematika Penulisan.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS....	16
2.1 Landasan Teori.....	16
2.2 Penelitian Terdahulu.....	25
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	28
2.4 Model Penelitian.....	32
2.5 Bagan Alur Berpikir.....	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	35
3.1 Jenis Penelitian.....	35
3.2 Populasi dan Sampel.....	36
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	38
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	41
3.5 Metode Analisis Data.....	43
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	56
4.1 Gambaran Umum.....	56
4.2 Analisis Data.....	59
4.3 Pembahasan.....	93
BAB V	
KESIMPULAN.....	110
5.1 Simpulan.....	110
5.2 Implikasi.....	118
5.3 Rekomendasi.....	123
DAFTAR PUSTAKA.....	125

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Top 10 <i>E-commerce</i> di Indonesia.....	3
Gambar 1.2 Logo Shopee.....	4
Gambar 1.3 Aplikasi Shopee.....	7
Gambar 1.4 Tampilan awal aplikasi Shopee.....	8
Gambar 1.5 Promo ShopeeFood	9
Gambar 1.6 Tampilan saat melakukan transaksi pada Shopee Food.....	10
Gambar 1.7 Kebijakan menu dan konten ShopeeFood.....	11
Gambar 2.1 Hasil penelitian terdahulu.....	26
Gambar 2.2 Model Penelitian	32
Gambar 3.1 Diagram Alur Kerangka Pemikiran Teoritis	47
Gambar 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	58
Gambar 4.2 Usia Responden.....	59
Gambar 4.3 <i>perceived usefulness, perceived ease of use, price saving benefits, time saving benefits, food safety risk perception</i>	86
Gambar 4.4 <i>Customer Intention to Use</i>	88
Gambar 4.5 <i>Full Structural Equation Model</i>	89

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Desain Inti Kuesioner.....	40
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	42
Tabel 3.3 Keterangan Indikator Konstruk	45
Tabel 3.4 Keterangan Hubungan Konstruk	47
Tabel 3.5 Hasil Konversi ke Dalam Persamaan	48
Tabel 3.6 Indeks Pengujian Kelayakan Sebuah Model (<i>Goodness of Fit Index</i>)..	53
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	58
Tabel 4.2 Usia Responden.....	59
Tabel 4.3 Derajat Penilaian Setiap Variabel.....	60
Tabel 4.4 Tanggapan Responden terhadap <i>Perceived Usefulness</i>	61
Tabel 4.5 Tanggapan Responden terhadap <i>Perceived Ease Of Use</i>	62
Tabel 4.6 Tanggapan Responden terhadap <i>Price Saving Benefits</i>	63
Tabel 4.7 Tanggapan Responden terhadap <i>Time Saving Benefits</i>	65
Tabel 4.8 Tanggapan Responden terhadap <i>Food Safety Risk Perception</i>	66
Tabel 4.9 Tanggapan Responden terhadap <i>Customer Intention to Use</i>	67
Tabel 4.10 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Perceived Usefulness</i>	69
Tabel 4.11 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Perceived Ease Of Use</i>	70
Tabel 4.12 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Price Saving Benefits</i>	72
Tabel 4.13 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Time Saving Benefits</i>	73
Tabel 4.14 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Food Safety Risk Perception</i>	75
Tabel 4.15 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Customer Intention to Use</i>	76
Tabel 4.16 <i>Goodness of Fit Idex</i>	79
Tabel 4.17 Evaluasi Normalitas Data.....	79
Tabel 4.18 Statistik Deskriptif <i>Z-Score</i>	81
Tabel 4.19 Mahalanobis Distance.....	82
Tabel 4.20 Uji Bobot Faktor dan Nilai Faktor Loading <i>perceived usefulness, perceived ease of use, price saving benefits, time saving benefits, food safety risk perception</i>	83
Tabel 4.21 Uji Bobot Faktor dan Nilai Faktor Loading <i>customer intention to use</i>	85
Tabel 4.22 Index Pengujian Kelayakan.....	86
Tabel 4.23 <i>Regression Weight Full Structural Equation Model</i>	87
Tabel 4.24 Uji Reliabilty.....	89
Tabel 4.25 Hasil Uji Hipotesis.....	89
Tabel 4.26 Indikator yang Paling Mempengaruhi <i>Perceived Usefulness</i>	98
Tabel 4.27 Indikator yang Paling Mempengaruhi <i>Perceived Ease Of Use</i>	100

Tabel 4.28 Indikator yang Paling Mempengaruhi <i>Price Saving Benefits</i>	102
Tabel 4.29 Indikator yang Paling Mempengaruhi <i>Time Saving Benefits</i>	104
Tabel 4.30 Indikator yang Paling Mempengaruhi <i>Food Safety Risk Perception</i> .106	
Tabel 4.31 Indikator yang Paling Mempengaruhi <i>Customer Intention to Use</i> ...108	
Tabel 5.1 Implikasi Teoritis.....	118
Tabel 5.2 Implikasi Manajerial.....	121



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A: KUESIONER.....	A-1
LAMPIRAN B: TABULASI DATA KUESIONER.....	B-1
LAMPIRAN C: HASIL UJI STATISTIK.....	C-1
LAMPIRAN D: HASIL PENGUJIAN <i>STRUCTURAL EQUATION MODEL</i> ...D-1	D-1
LAMPIRAN E: HASIL TURNITIN.....	E-1



