

**ANALISIS PERILAKU PENGGUNA LAYANAN SHOPEEFOOD
BERDASARKAN MODEL *UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE*
*AND USE OF TECHNOLOGY***

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Mencapai Derajat Sarjana Manajemen



DISUSUN OLEH :

Mochamad Rofi' u Rahmananda

201910160311466

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMADIYAH MALANG

2024

SKRIPSI

**ANALISIS PERILAKU PENGGUNA LAYANAN SHOPEEFOOD
BERDASARKAN MODEL *UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE*
AND USE OF TECHNOLOGY**

Oleh:

Mochamad Rofi'u Rahmananda
201910160311466

Diterima dan disetujui
pada tanggal 20 Juli 2024

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Dra. Sri Nastiti Andharini, M.M.


Luqman Dzul Hilmi, S.E., M.BA.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi,



Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.


Dr. Nurul Asfiah, M.M.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**ANALISIS PERILAKU PENGGUNA LAYANAN SHOPEEFOOD
BERDASARKAN MODEL UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE
AND USE OF TECHNOLOGY**

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Mochamad Rofi'u Rahmananda

NIM : 201910160311466

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 20 Juli 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Pembimbing I : Dra. Sri Nastiti Andharini, M.M.

Pembimbing II : Luqman Dzul Hilmi, S.E., M.BA.

Penguji I : Drs. Noor Azis, M.M.

Penguji II : Baroya Mila Shanty, S.E., M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi



Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Dr. Nurul Asfiah, M.M.

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Mochamad Rofi`u Rahmananda
NIM : 201910160311466
Program Studi : Manajemen
e-mail : rrahmananda22@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan hasil penjiplakan (plagiarism) dari hasil karya orang lain;
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (referensi) dalam skripsi ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan / sumber acuan, dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar pustaka, sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku;
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Malang, 23 Juli 2024

Yang membuat pernyataan



Mochamad Rofi`u Rahmananda

**ANALYSIS OF USER BEHAVIOR OF SHOPEEFOOD SERVICES BASED
ON THE UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF
TECHNOLOGY MODEL**

**Mochamad Rofi’u Rahmananda*¹, Sri Nastiti Andharini², Luqman Dzul
Hilmi³**

Management Department, Universitas Muhammadiyah Malang, Indonesia
E-mail: rrahmananda22@gmail.com

ABSTRACT

This study aimed to analyze user behavior towards ShopeeFood services using the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) model. The variables studied included Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Condition, Behavioral Intention, and Use Behavior. The sample consisted of ShopeeFood app users selected through purposive sampling. The research employed a quantitative approach with data collected via questionnaires. Instrument validation included Outer model assessment for convergent validity, discriminant validity, and reliability testing. Data analysis was conducted using the SEM-PLS method, specifically the Inner model. Hypothesis results indicated that Effort Expectancy did not significantly influence Behavioral Intention, whereas Performance Expectancy, Social Influence, and Facilitating Condition significantly impacted Behavioral Intention. Use Behavior was significantly influenced by Behavioral Intention. It is recommended that companies regularly collect customer feedback to enhance service quality. This study provided valuable insights for companies and knowledge for readers.

Keywords— *Use Behavior; ShopeeFood; UTAUT Model; Behavioral Intention; SEM-PLS Method*

**ANALISIS PERILAKU PENGGUNA LAYANAN SHOPEEFOOD
BERDASARKAN *MODEL UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF
TECHNOLOGY***

**Mochamad Rofi’u Rahmananda*¹, Sri Nastiti Andharini², Luqman Dzul
Hilmi³**

Manajemen, Universitas Muhammadiyah Malang, Indonesia
E-mail: rrahmananda22@gmail.com

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perilaku pengguna terhadap layanan Shopeefood menggunakan model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). Variabel yang digunakan meliputi Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Condition, Behavioral Intention, dan Use Behavior. Sampel dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi Shopeefood yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode pengumpulan data melalui kuesioner. Uji instrumen yang digunakan mencakup Outer model dengan validitas konvergen, validitas diskriminan, dan uji reliabilitas. Analisis data dilakukan menggunakan metode SEM-PLS, yaitu Inner model. Hasil hipotesis menunjukkan bahwa Effort Expectancy tidak berpengaruh signifikan terhadap Behavioral Intention, sementara Performance Expectancy, Social Influence, dan Facilitating Condition berpengaruh signifikan terhadap Behavioral Intention, dan Use Behavior dipengaruhi signifikan oleh Behavioral Intention. Perusahaan disarankan untuk secara rutin mengumpulkan umpan balik pelanggan guna meningkatkan kualitas layanan. Penelitian ini dapat dijadikan masukan bagi perusahaan serta sebagai pengetahuan bagi para pembaca.

Kata kunci: *Use Behavior; Shopeefood; UTAUT Model; Behavioral Intention; SEM-PLS Method*

KATA PENGANTAR

Saya ucapkan rasa syukur yang teramat mendalam atas ke hadirat Allah Swt yang maha kasih, sayang, rahmat serta hidayahnya, sehingga Skripsi dengan judul **“ANALISIS PERILAKU PENGGUNA LAYANAN SHOPEEFOOD BERDASARKAN MODEL UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY”**, dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah direncanakan. Do’a dan sholawat, semoga selalu terlimpahkan kepada nabi besar kita Muhammad S.A.W., Rasul akhir zaman, penutup para Nabi yang membawa kesempurnaan ajaran Al-qur-an. Semoga do’a sholawat menetes kepada segenap keluarga dan sahabat, para ulama dan seluruh umatnya, yang dengan tulus ikhlas mencintai dan menjunjung tinggi sunnahnya.

Selama proses penyusunan skripsi ini, banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada saya. Sebagai ucapan syukur, dalam kesempatan ini, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Nazaruddin Malik, SE., M.Si selaku bapak Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Dr. Nurul Asfiah, M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Malang.
4. Sri Nastiti Andharini, Dra. M.M dan Luqman Dzul Hilmi, SE., MBA., selaku dosen pembimbing skripsi saya yang telah meluangkan banyak waktu dan pikiran untuk mengoreksi dan membimbing saya yang sangat bermanfaat untuk penulisan skripsi saya.
5. Dra. Siti Nurhasanah, MSi., selaku dosen wali kelas manajemen I 2019.
6. Bapak/Ibu dosen program studi manajemen yang telah mengajarkan

banyak ilmu dan memberikan wawasan yang luas.

7. Kedua orang tua saya, Bapak Fauji dan Ibu Liskanah atas doa yang telah diberikan kepada saya, kasih sayang dan dukungan baik secara moril maupun materi, serta motivasi yang selalu diberikan untuk tetap semangat menyelesaikan skripsi ini.
8. Syafina Athaya sebagai salah satu orang yang menumbuhkan motivasi pada diri saya agar menyelesaikan skripsi dengan cepat.
9. Teman-teman seperjuangan skripsi yang sudah saling support untuk menyelesaikan skripsi tepat waktu.
10. Saya, karena telah sampai dititik ini, dimana banyak hal yang harus dilewati tapi Alhamdulillah skripsi bisa terselesaikan walaupun tidak dengan waktu cepat tapi kata Allah Swt di waktu yang tepat.
11. Dan semua pihak yang terlibat atas penulisan skripsi ini.

Hanya ucapan banyak terima kasih dan do'a yang dapat saya persembahkan kepada orang-orang hebat dalam kehidupan saya, belum mampu saya balas dengan apapun. Akhirnya, dengan ini saya ucapkan beribu maaf atas kesalahan dan keterbatasan atas penulisan skripsi ini.

Malang, 24 Juli 2024

Mochamad Rofi'u Rahmananda

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| ABSTRACT | iv |
| ABSTRAKSI | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR TABEL | ix |
| DAFTAR GAMBAR | x |
| DAFTAR LAMPIRAN | xi |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 9 |
| C. Tujuan Penelitian | 10 |
| D. Manfaat Penelitian | 10 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 12 |
| A. Landasan Teori..... | 12 |
| B. Penelitian Terdahulu | 24 |
| C. Kerangka Pikir dan Hipotesis | 30 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 34 |
| A. Jenis Desain Penelitian | 34 |
| B. Lokasi obyek dan Waktu Penelitian | 34 |
| C. Populasi, Sampel, dan Sampling | 34 |
| D. Definisi Operasional Variabel | 36 |
| E. Skala Pengukuran..... | 38 |
| F. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data | 39 |
| G. Pengujian Instrumen..... | 39 |
| H. Metode Analisis Data | 41 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 46 |
| A. Hasil Penelitian | 46 |
| B. Hasil Uji Instrument..... | 57 |
| C. Pembahasan..... | 68 |
| BAB V PENUTUP | 73 |
| A. Kesimpulan | 73 |
| B. Saran | 74 |
| C. Rekomendasi Bagi Peneliti Selanjutnya | 76 |
| DAFTAR PUSTAKA | 77 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1. 1. Data Pengunjung E-Commerce 2022..... | 1 |
| Tabel 1. 2. Data transaksi Aplikasi Food Delivery di Indonesia 2022 | 2 |
| Tabel 2. 1. Penelitian Terdahulu | 24 |
| Tabel 3. 1. Definisi Operasional Variabel..... | 36 |
| Tabel 3. 2. Skor Skala Likert | 39 |
| Tabel 3. 3. Rentang Skala | 42 |
| Tabel 4. 1. Karakteristik Usia Responden..... | 48 |
| Tabel 4. 2. Karakteristik Jenis Kelamin Responden | 49 |
| Tabel 4. 3. Penilaian Responden Terhadap Variabel <i>Performance Expectancy</i> ... | 49 |
| Tabel 4. 4. Penilaian Responden Terhadap Variabel <i>Effort Expectancy</i> | 51 |
| Tabel 4. 5. Penilaian Responden Terhadap Variabel <i>Social Influence</i> | 52 |
| Tabel 4. 6. Penilaian Responden Terhadap Variabel <i>Facilitating Conditions</i> | 54 |
| Tabel 4. 7. Penilaian Responden Terhadap Variabel <i>Behavioral Intention</i> | 55 |
| Tabel 4. 8. Penilaian Responden Terhadap Variabel <i>Use Behavior</i> | 56 |
| Tabel 4. 9. AVE | 58 |
| Tabel 4. 10. Outer Loading | 58 |
| Tabel 4. 11. Uji Validitas Diskriminan | 59 |
| Tabel 4. 12. Uji Reabilitas..... | 60 |
| Tabel 4. 13. Path Coefficient | 61 |
| Tabel 4. 14. R-Square..... | 62 |
| Tabel 4. 15. F-Square | 63 |
| Tabel 4. 16. Uji Hipotesis | 66 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1. 1. Keluhan Pengguna Shopeefood | 5 |
| Gambar 2. 1. Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)..... | 16 |
| Gambar 2. 2. Kerangka Pikir..... | 30 |



DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|----|
| Lampiran 1. Kuesioner Penelitian..... | 80 |
| Lampiran 2. Distribusi Jawaban Responden..... | 84 |
| Lampiran 3. Karakteristik Responden..... | 90 |
| Lampiran 4. Uji Instrument..... | 93 |
| Lampiran 5. Hasil Analisis Metod SEM-PLS..... | 95 |
| Lampiran 6. Uji Hipotesis..... | 96 |



DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W., & Jogiyanto. (2015). Partial Least Square (PLS) Alternatif Structural Equation Modelling (SEM) Dalam Penelitian Bisnis. Penerbit: CV Andi Offset (Penerbit Andi). In *Yogyakarta: Penerbit Andi* (Vol. 22).
- Ainul, B. N. A. (2020). Penerapan Model UTAUT 2 Untuk Mengetahui Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Penggunaan SIORTU. *Elinvo (Electronics, Informatics, and Vocational Education)*, 5(1). <https://doi.org/10.21831/elinvo.v5i1.30636>
- Ajzen, I., & Fishbein, M. (1975). A Bayesian analysis of attribution processes. *Psychological bulletin*, 82(2), 261.
- Alharbi, N., Papadaki, M., & Dowland, P. (2017). The impact of security and its antecedents in behaviour intention of using e-government services. *Behaviour and Information Technology*, 36(6). <https://doi.org/10.1080/0144929X.2016.1269198>
- Aljabbaru, I. H., & Sari, D. (2020). Analisis Penggunaan Mobile Payment Linkaja Dengan Menggunakan Model Unified Of Acceptance And Use Of Technology (Utaut). *E-Proceeding of Management*, 7(1).
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological review*, 84(2), 191.
- Bharata, W., & Widyaningrum, P. W. (2017). Analisis Penerimaan Dan Penggunaan Sistem Informasi Akademik Melalui Pengembangan Model Utaut Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo. *Optimal: Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 11(2). <https://doi.org/10.33558/optimal.v11i2.751>
- Dwita, F. S., & Rahman, P. D. (2022). Analisis Faktor yang Mempengaruhi Intensi Pengguna Shopeefood pada Aplikasi Shopee Menggunakan Metode UTAUT. *JEISBI*, 03.
- Dwivedi, Y. K., Rana, N. P., Jeyaraj, A., Clement, M., & Williams, M. D. (2019). Re-examining the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT): Towards a Revised Theoretical Model. *Information Systems Frontiers*, 21(3). <https://doi.org/10.1007/s10796-017-9774-y>
- Engel, B., & Blackwell, R. D. (1995). Miniard. Perilaku Konsumen.
- Fatihanisya, A. N. S., & Purnamasari, S. D. (2021). Penerapan Model Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT 2) Terhadap Perilaku Pelanggan E-Commerce Shopee Indonesia Di Kota Palembang. *Journal of Information Systems and Informatics*, 3(2). <https://doi.org/10.33557/journalisi.v3i2.143>
- Fauzi, A., Widodo, T., & Djatmiko, T. (2018). The Influence Of *Behavioral Intention* Against The *Use Behavior* on The Use Of Online Transportation Applications(Case

- Study On User Go-Jek And Grab Amongtelkom Student University). *E-Proceeding of Management*, 5(2), 1790–1796.
- Ghozali. (2013). *Structural Equation Modeling, Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS)*, Edisi 4, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. *Seminar Nasional Matematika Dan Aplikasinya*.
- Indrawati, Ph. D. (2017). Perilaku Konsumen Individu Dalam Mengadopsi Layanan Berbasis Teknologi Informasi & Komunikasi. In *Ke satu*.
- Kurnianto, T. N., Kusriani, & Sudarmawan. (2018). Pengujian Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan Daerah Berbasis Web Kabupaten Majalengka dengan Menggunakan UTAUT 2. *Prodising Seminar Nasional Geotik*.
- Lestara, P. G. P., & Dewi, L. P. K. (2020). Analisis Penerimaan Dan Penggunaan Aplikasi Ovo Dengan Menggunakan Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (Utaut) Di Kota Denpasar. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 4(2). <https://doi.org/10.38043/jiab.v4i2.2331>
- Maharani, Y. (2021). Minat Generasi Z Menggunakan Kembali Transaksi Mobile Payment: Pendekatan Model UTAUT 2. *JURNAL AKUNTANSI DAN BISNIS : Jurnal Program Studi Akuntansi*, 7(2). <https://doi.org/10.31289/jab.v7i2.5641>
- Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological review*, 50(4), 370.
- Meinarni, N. P. S., Dewi, N., & ... (2022). Analisis Perilaku Konsumsi Pada Marketplace (Shopee & Tokopedia) Menggunakan Model Utaut. *SINTECH (Science and ...)*, 5(1), 58–65. <https://jurnal.instiki.ac.id/index.php/sintechjournal/article/view/1112%0Ahttps://jurnal.instiki.ac.id/index.php/sintechjournal/article/download/1112/361>
- Mukminin, A., Rachman, R., & Wahyudi, H. (2019). Penerapan Model Utaut Untuk Perilaku Pengguna “Paylater” Di Dalam Traveloka. *Jurnal Computech & Bisnis*, 13(2).
- Mustaqim, R. N., Kusyanti, A., & Aryadita, H. (2018). Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Niat Penggunaan E-Commerce XYZ Menggunakan Model UTAUT (Unified Theory Acceptance and Use Of Technology). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2(7).
- Nasir, M. (2013). Evaluasi Penerimaan Teknologi Informasi Mahasiswa di Palembang Menggunakan Model UTAUT. *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi (SNATI)*.
- Nuari, E. S., Nurkhin, A., & Kardoyo, K. (2019). Analisis Determinan Pemanfaatan Edmodo Dengan Menggunakan Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (Utaut). *Jurnal Pendidikan Akuntansi Indonesia*, 17(1). <https://doi.org/10.21831/jpai.v17i1.26337>

- Pertiwi, N. W. D. M. Y., & Ariyanto, D. (2017). Penerapan Model UTAUT 2 untuk Menjelaskan Minat dan Perilaku Penggunaan Mobile Banking di Kota Denpasar. *E-Jurnal Akuntansi*, 18(2).
- Sarstedt, M., Ringle, C. M., & Hair, J. F. (2017). Partial Least Squares Structural Equation Modeling. Handbook of Market Research. In *Handbook of Market Research* (Issue September).
- Sarstedt, M., Ringle, C. M., & Hair, J. F. (2021). Partial Least Squares Structural Equation Modeling. In *Handbook of Market Research*. https://doi.org/10.1007/978-3-319-57413-4_15
- Schiffman, L. (2000). G; Leslie Lazar Kanuk. 2004. Consumer Behavior.
- Sugiyono. (2018). Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Alfabeta. Hal 57. *Metode Penelitian Kuantitatif*, 53(9).
- Ursavaş, Ö. F. (2022). *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology Model (UTAUT)* (pp. 111–133). https://doi.org/10.1007/978-3-031-10846-4_6
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 27(3), 425–478. <https://doi.org/10.2307/30036540>
- Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2012). Consumer acceptance and use of information technology: Extending the unified theory of acceptance and use of technology. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 36(1). <https://doi.org/10.2307/41410412>
- Widiyoko, S. E. P. (2012). Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian (Delapan). *Yogyakarta: Pustaka Pelajar*, 15(1).
- Yusuf, M., & Mahendra, I. (2022). Analisa Penerimaan dan Penggunaan Aplikasi Shopeefood Pada Masa Pandemi Covid 19 Menggunakan Metode UTAUT. *Prosiding HUBISINTEK*.

ANALISIS PERILAKU PENGGUNA TERHADAP LAYANAN SHOPEEFOOD MENGGUNAKAN MODEL UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY

ORIGINALITY REPORT

| | | | |
|------------------|------------------|--------------|----------------|
| 3% | 2% | 0% | 3% |
| SIMILARITY INDEX | INTERNET SOURCES | PUBLICATIONS | STUDENT PAPERS |

PRIMARY SOURCES

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | Submitted to University of Muhammadiyah Malang Student Paper | 3% |
|----------|--|-----------|

Exclude quotes On
Exclude bibliography On

Exclude matches < 2%