

INDEKS TINGKAT PENERIMAAN PENGGUNA APLIKASI

JASA PESAN ANTAR GRABFOOD

ISMAWATI SUCI

1702519027



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

**Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar
Sarjana Terapan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

PROGRAM STUDI PEMASARAN DIGITAL

PROGRAM SARJANA TERAPAN FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2024

***USERS ACCEPTANCE LEVEL INDEX OF THE GRABFOOD
DELIVERY SERVICE APPLICATION***

ISMAWATI SUCI

1702519027



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

This thesis is written to fulfill one of the requirements to obtain a Bachelor's of Applied Management at the Faculty of Economics, State University Of Jakarta

DIGITAL MARKETING STUDY PROGRAM

APPLIED BACHELOR'S PROGRAM FACULTY ECONOMICS

JAKARTA STATE UNIVERSITY

2024

ABSTRAK

Ismawati Suci, 2024: Indeks Tingkat Penerimaan Pengguna Aplikasi Jasa Pesan Antar GrabFood. Skripsi Jakarta: Program Studi Sarjana Terapan Pemasaran Digital, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim pembimbing: Prof.Dr. Mohamad Rizan, SE., MM dan Nofriska Krissanya S.E., M.B.A.

Persaingan bisnis di era revolusi industri 4.0 yang semakin pesat dengan perkembangan teknologi. Hal ini menuntut perusahaan untuk mengikuti kemajuan teknologi. Salah satu perkembangan teknologi yaitu adanya aplikasi GrabFood yang merupakan aplikasi layanan jasa pesan antar makanan atau minuman secara online. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat penerimaan pengguna aplikasi jasa pesan antar GrabFood dengan menggunakan metode pendekatan UTAUT 2 agar perusahaan GrabFood dapat semakin meningkatkan performanya dalam bidang teknologi. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna aktif Grab dan menggunakan GrabFood selama 6 bulan terakhir di DKI Jakarta. Sampel yang diambil sebanyak 105 responden, dihitung berdasarkan rumus *Lameshow*. Metode penelitian kuantitatif ini melakukan penarikan sampel responden dengan *purposive sampling*, sedangkan pengumpulan data menggunakan kuesioner *online*. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data deskriptif dengan menggunakan skala interval. Hasil akhir dalam penelitian ini adalah tingkat penerimaan berada pada kategori tinggi sebesar 3,62 artinya dapat diterima terhadap minat dalam menggunakan GrabFood.

Kata kunci : Tingkat Penerimaan, GrabFood, UTAUT 2, Analisis Deskriptif, Pendekatan Kuantitatif

ABSTRACT

Ismawati Suci, 2024: Users Acceptance Level Index of The GrabFood Delivery Service Application. Thesis, Jakarta: Digital Marketing Applied Bachelor's Program, Faculty of Economics, Jakarta State University. Supervisors: Prof.Dr. Mohamad Rizan, SE., MM and Nofriska Krissanya S.E., M.B.A.

Business competition in the era of the industrial revolution 4.0 is increasingly rapid with the development of technology. This requires companies to follow technological advances. One of the technological developments is the GrabFood application which is an online food or beverage delivery service application. This study aims to analyze the level of acceptance of users of the GrabFood delivery service application using the UTAUT 2 approach method so that the GrabFood company can further improve its performance in the field of technology. The population in this study were active Grab users and used GrabFood for the last 6 months in DKI Jakarta. The sample taken was 105 respondents, calculated based on the Lameshow formula. This quantitative research method draws respondents' samples using purposive sampling, while data collection uses an online questionnaire. This study uses descriptive data analysis techniques using an interval scale. The final result in this study is that the level of acceptance is in the high category of 3.62, meaning it can be accepted for interest in using GrabFood.

Keywords: Acceptance Rate, GrabFood, UTAUT 2, Descriptive Analysis, Quantitative Approach

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab

Plt. Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Usep Suhud, M. Si., Ph. D.

NIP. 197002122008121001

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dr. Setyo Ferry Wibowo, SE., M.Si NIP 197206171999031001 (Ketua Penguji)		31 Juli 2024
2	Agung Kresnamurti Rivai ST., MM NIP 197404162006041001 (Penguji 1)		31 Juli 2024
3	Terrylina Arvinta Monoarfa., SE., MM NIP 198103222023212013 (Penguji 2)		23 Juli 2024
4	Prof. Dr. Mohamad Rizan, MM NIP 197206272006041001 (Pembimbing 1)		6 Agustus 2024
5	Nofriska Krissanya, MBA NIP 199111022022032013 (Pembimbing 2)		6 Agustus 2024

Nama : Ismawati Suci
No. Registrasi : 1702519027
Program Studi : D4 Pemasaran Digital
Tanggal Lulus : 2024

LEMBAR PERNYATAAN



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Ismawati Suci
NIM : 1702519027
Fakultas/Prodi : Ekonomi / Sarjana Terapan Pemasaran Digital
Alamat email : ismawatisucii1@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Indeks Tingkat Penerimaan Pengguna Aplikasi Jasa Pesan Antar GrabFood.

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 22 Agustus 2024

Penulis

(Ismawati Suci)

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT/ORISINALITAS

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT/ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ismawati Suci
NIM : 1702519027
Program Studi : Pemasaran Digital
Fakultas : Ekonomi

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul “Indeks Tingkat Penerimaan Pengguna Aplikasi Jasa Pesan Antar GrabFood” yang telah saya buat adalah sepenuhnya hasil karya saya pribadi. Seluruh ide, pendapat, atau materi dari sumber lain dikutip dengan penulisan sesuai dengan referensi pedoman penulisan.

Demikian pernyataan ini saya buat sebenar-benarnya dalam keadaan sadar dan apabila pernyataan ini tidak sesuai dengan kenyataan maka saya siap menerima konsekuensi sesuai peraturan yang berlaku.

Jakarta, 22 Agustus 2024
Yang Membuat Pernyataan



Ismawati Suci

KATA PENGANTAR

Puji Syukur peneliti ucapkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan kekuatan dan kemampuan kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Shawat seiring salam ke pangkuan Nabi Besar Muhammad SAW yang telah memberikan pencerahan kepada umat manusia, semoga dengan memegang teguh sunnahnya akan mendapatkan kebahagiaan di dunia dan di akhirat.

Penulisan skripsi ini untuk memenuhi sebagai persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Terapa Jurusan Pemasaran Digital Universitas Negeri Jakarta. Peneliti menyadari bahwa tidak ada yang sempurna, peneliti masih melakukan masih melakukan kesalahan dalam penyusunan skripsi. Oleh karena itu, peneliti meminta maaf atas kesalahan yang di lakukan peneliti.

Selama proses penulisan skripsi ini, peneliti mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu peneliti menyampaikan terima kasih kepada :

1. Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta beserta Wakil Dekan I, II, dan III.
2. Bapak Andi Muhammad Sadat, SE., M.Si., Ph.D selaku Koordinator Program Studi Pemasaran Digital Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.
3. Prof.Dr. Mohamad Rizan, SE., MM. selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah membantu dan membimbing peneliti salam menyelesaikan skripsi ini
4. Ibu Nofriska Krissanya S.E., M.B.A. selaku dosen pembimbing dua yang telah membantu dan membimbing peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Bapak Dr. Setyo Ferry Wibowo, SE., M.Si selaku Ketua Penguji, Bapak Agung Kresnamurti Rivai P ST., MM selaku Penguji Ahli I dan Ibu Terrylina Arvinta Monoarfa, SE., MM selaku Penguji Ahli II yang telah meluangkan waktunya untuk menguji dan memberikan nasihat serta saran tambahan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Program Studi Sarjana Terapan Pemasaran Digital yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama perkuliahan.
7. Ibunda Epi Gusmaini, Ayahanda Ismet, Kakak Tersayang Habel Happy Asrin, dan seluruh kerabat yang selalu memberikan dukungan baik secara moril ataupun material, serta doa yang tak pernah putus untuk saya.
8. Seluruh sahabat saya khususnya Suci Maharani, Nanda Fadhli Dzil Ikhrum, Michael Junior, Muhammad Ghufra, Muhammad Firzha Ramadan, dan Nofia Khoirunnisa yang telah memberikan support, mengorbankan waktu dan tenaga untuk menjadi tempat keluh kesah selama pengerjaan skripsi ini.
9. Seluruh rekan-rekan D4 Pemasaran Digital Angkatan 2019 serta seluruh Civitas Akademika Universitas Negeri Jakarta khususnya Fakultas Ekonomi yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan serta dorongan semangat kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

Jakarta, 30 April 2024



Ismawati Suci

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
LEMBAR PERNYATAAN	vi
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT/ORISINALITAS	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II.....	10
KAJIAN PUSTAKA	10
A. Landasan Teori.....	10
1. Penerimaan Pengguna	10
2. <i>Unified Theory of Acceptance and Use Technology 2 (UTAUT 2)</i>	11
B. Peneliti Terdahulu	16
BAB III.....	21
METODE PENELITIAN.....	21
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	21
B. Desain Penelitian.....	21
C. Populasi Dan Sampel.....	22
1. Populasi.....	22
2. Sampel.....	22
D. Teknik Pengumpulan Data	24
1. Definisi Operasional Variabel.....	25

2. Instrumen Penelitian	25
E. Uji Instrumen Penelitian	31
1. Uji Validitas.....	31
2. Uji Reliabilitas.....	32
F. Analisis Deskriptif.....	33
BAB IV	37
BAB V	59
DAFTAR PUSTAKA.....	65
DAFTAR LAMPIRAN.....	70



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Provinsi dengan Usaha Kuliner Terbanyak Di Indonesia	2
Gambar 1. 2 Nilai Transaksi Bruto Online Food Delivery di ASEAN (2018 – 2023)	4
Gambar 1. 3 Rating Pada Aplikasi Grab di App Store.....	6
Gambar 1. 4 Rating Pada Aplikasi Gojek di App Store.....	6
Gambar 2. 1 Kerangka penelitian model UTAUT 2.....	12



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perbandingan Nilai Transaksi Bruto Online Food Delivery di Indonesia Tahun 2022 dan 2023	4
Tabel 2. 1 Peneliti Terdahulu.....	16
Tabel 3. 1 Instrumen Penelitian.....	26
Tabel 3. 2 Skor Jawaban Responden	31
Tabel 3. 3 Kriteria Tingkat Penerimaan.....	34
Tabel 3. 4 Contoh Perhitungan Rata-Rata Bobot Pada Variabel	35
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	38
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	39
Tabel 4. 4 Uji Validitas	40
Tabel 4. 5 Uji Reliabilitas	42
Tabel 4. 6 Frekuensi Jawaban Pada Variabel Performance Expectancy	43
Tabel 4. 7 Frekuensi Jawaban Pada Variabel Effort Expectancy.....	44
Tabel 4. 8 Frekuensi Jawaban Pada Variabel Social Influence.....	45
Tabel 4. 9 Frekuensi Jawaban Pada Variabel Facilitating Condition	47
Tabel 4. 10 Frekuensi Jawaban Pada Variabel Hedonic Motivation.....	48
Tabel 4. 11 Frekuensi Jawaban Pada Variabel Price Value	50
Tabel 4. 12 Frekuensi Jawaban Pada Variabel Habit	51
Tabel 4. 13 Skor Rata-Rata UTAUT 2.....	53