

**Faktor-Faktor yang Memengaruhi *Continuance Use Intention*
Aplikasi Shopee Partner pada Mitra UMKM di Jabodetabek**

ARSANTI RAISSA KINANTI

1710622085



**Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Bisnis Digital Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri
Jakarta**

**PROGRAM STUDI S1 BISNIS DIGITAL
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

2026

***Factors Influencing Continuance Use Intention of the Shopee Partner
Application among MSMEs in Jabodetabek***

ARSANTI RAISSA KINANTI

1710622085



***This Thesis is Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for Obtaining a
Bachelor's Degree in Digital Business at the Faculty of Economics and Business,
State University of Jakarta***

***DIGITAL BUSINESS STUDY PROGRAM
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA***

2026

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR BENTUK : SKRIPSI

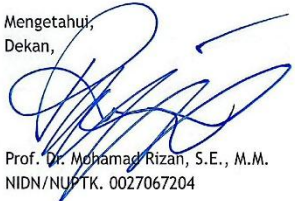
Nama Mahasiswa : Arsanti Raissa Kinanti
NIM : 1710622085
Program Studi/Fakultas : S1 Bisnis Digital/Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Judul Penelitian : FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI *CONTINUANCE*
USE INTENTION APLIKASI SHOPEE PARTNER PADA MITRA
UMKM DI JABODETABEK

Ini telah dipertahankan dihadapan dewan penguji dan dinyatakan *Lulus/ Tidak Lulus**
Ujian Tugas Akhir oleh Tim Penguji pada Tanggal 17 April 2026

Tim Penguji,

Ketua	Dr. Susan Febriantina, S.Pd., M.Pd. NIP. 198102162014042001	
Penguji 1	Ringga Sentagi Asa, S.Pd., M.Kom NIP. 198904142024061001	
Penguji 2	Sabo Hermawan, S.Kom., M.Si. NIP. 199102272024061001	
Pembimbing 1	Dr. Ryna Parlyna, MBA NIP.197701112008122003	
Pembimbing 2	Dr. Osly Usman, SE., M.Bus NIP. 197401152008011008	

Mengetahui,
Dekan,


Prof. Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M.
NIDN/NUPTK. 0027067204

Koordinator Program Studi,


Dr. Ryna Parlyna, M.B.A
NIDN/NUPTK. 0011017705

PERNYATAAN ORISINALITAS

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Nama Mahasiswa : Arsanti Raissa Kinanti
NIM : 1710622085
Program Studi : S1 Bisnis Digital
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Judul TA : FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI
CONTINUANCE USE INTENTION APLIKASI SHOPEE
PARTNER PADA MITRA UMKM DI JABODETABEK

Menyatakan bahwa Tugas Akhir ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya tulis ilmiah ini.

Jakarta, 11 Agustus 2026
Yang menyatakan,



Arsanti Raissa Kinanti
NIM. 1710622085

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN

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 : Arsanti Raissa Kinanti
NIM : 1710622085
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis/S1 Bisnis Digital
Alamat email : raissaarsa@gmail.com

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

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

yang berjudul :

Faktor-Faktor yang Memengaruhi *Continuance Use Intention* Aplikasi Shopee Partner pada Mitra UMKM di Jabodetabek

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan dan Kearsipan 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, 11 Agustus 2026

Penulis

(Arsanti Raissa Kinanti)

ABSTRAK

Arsanti Raissa Kinanti: “Faktor-Faktor yang Memengaruhi *Continuance Use Intention* Aplikasi Shopee Partner pada Mitra UMKM di Jabodetabek”. Skripsi, Jakarta: Program Studi Bisnis Digital, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Dr. Ryna Parlyna, M.B.A dan Dr. Osly Usman M.Bus.,M.Sys.,

Penelitian ini bertujuan menganalisis *Continuance Use Intention* pada pengguna Shopee Partner di Jabodetabek. Aplikasi ini digunakan oleh mitra Shopee Food untuk mengelola operasional usaha secara digital. Penelitian ini menguji pengaruh *System Quality*, *Information Quality*, *Service Quality*, *Perceived Usefulness*, dan *User Satisfaction*. Data dikumpulkan dari 260 pelaku UMKM melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan SEM-PLS dengan perangkat lunak SmartPLS 4.0. Hasil analisis menunjukkan bahwa *System Quality*, *Information Quality*, dan *Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Perceived Usefulness*. *Service Quality* dan *Perceived Usefulness* berpengaruh positif terhadap *User Satisfaction*, sedangkan *System Quality* dan *Information Quality* tidak berpengaruh terhadap *User Satisfaction*. Selain itu, *Perceived Usefulness* dan *User Satisfaction* berpengaruh positif terhadap *Continuance Use Intention*. Penelitian selanjutnya disarankan memperluas responden, menambah variabel, serta menggunakan pendekatan longitudinal untuk memperoleh hasil yang lebih komprehensif.

Kata Kunci: *Continuance Use Intention*, Shopee Partner, Shopee Food, UMKM

ABSTRACT

Arsanti Raissa Kinanti: “Factors Influencing Continuance Use Intention of the Shopee Partner Application among MSMEs in Jabodetabek”. Thesis, Jakarta: Digital Business Study Program, Faculty of Economics and Business, Universitas Negeri Jakarta. Supervisory Team: Dr. Ryna Parlyna, M.B.A dan Dr. Osly Usman M.Bus.,M.Sys.,

This study aims to analyze Continuance Use Intention among Shopee Partner users in the Jabodetabek area. This application is used by Shopee Food partners to manage their business operations digitally. This study examines the influence of System Quality, Information Quality, Service Quality, Perceived Usefulness, and User Satisfaction. Data were collected from 260 SME operators via a questionnaire and analyzed using SEM-PLS with SmartPLS 4.0 software. The results of the analysis indicate that System Quality, Information Quality, and Service Quality have a positive and significant effect on Perceived Usefulness. Service Quality and Perceived Usefulness have a positive effect on User Satisfaction, while System Quality and Information Quality do not affect User Satisfaction. Furthermore, Perceived Usefulness and User Satisfaction have a positive effect on Continuance Use Intention. Future research is recommended to expand the sample size, add variables, and use a longitudinal approach to obtain more comprehensive results.

Kata Kunci: Continuance Use Intention, Shopee Partner, Shopee Food, UMKM

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya yang diberikan, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Faktor-Faktor yang Memengaruhi *Continuance Use Intention* Aplikasi Shopee Partner pada Mitra UMKM di Jabodetabek” dengan baik hingga akhir.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Bisnis Digital pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta, serta untuk berkontribusi memberikan implikasi secara teori maupun praktis pada riset tingkat *Continuance Use Intention* Shopee Partner dan faktor-faktor yang memengaruhinya. Selama proses penulisan skripsi ini, tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan dari banyak orang yang ditujukan pada peneliti. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta.
2. Dr. Ryna Parlyna, M.B.A, selaku Koordinator Program Studi S1 Bisnis Digital Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta dan sekaligus dosen yang membimbing dan membantu penulis saat menghadapi kesulitan saat pengerjaan skripsi ini.
3. Dr. Ryna Parlyna, M.B.A, selaku dosen pembimbing pertama, terima kasih banyak atas pengetahuan, bimbingan, dan arahan yang diberikan selama bimbingan penyusunan skripsi ini.
4. Dr. Osly Usman M.Bus.,M.Sys., selaku dosen pembimbing kedua, atas kesediaannya untuk membimbing dan membantu penulis selama pengerjaan skripsi ini.

5. Seluruh dosen dan tenaga kependidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta, khususnya pada Program Studi Bisnis Digital, atas ilmu, pengalaman, dan bantuan yang diberikan sejak awal perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini.
6. Keluarga penulis, Ayah, Ibu, dan Adik penulis yang selalu mendoakan, memberikan semangat, serta dukungan moral maupun material tanpa henti. Kehadiran keluarga selalu menjadi sumber kekuatan terbesar bagi penulis untuk tidak mudah menyerah dalam menyelesaikan pendidikan ini.
7. Teman-teman seperjuangan di Program Studi Bisnis Digital, yaitu Asy, Finna, Vita, Devi, Dyta, Aulia, Jasmine, Rani, dan teman-teman lainnya, yang selalu menemani, memberikan motivasi serta semangat kepada penulis selama perkuliahan.
8. Sahabat penulis di luar kampus, Ayu Setiyowati, yang selalu menjadi *support system* terbaik di setiap proses perjuangan penulis.
9. Serta teman-teman di luar kampus lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, terima kasih atas doa, dukungan, dan kebersamaan yang telah diberikan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi penyempurnaan penelitian ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca, peneliti selanjutnya, serta pihak-pihak yang berkepentingan.

Jakarta, 13 April 2026

Penulis
Arsanti Raissa Kinanti

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	3
PERNYATAAN ORISINALITAS	4
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	5
ABSTRAK.....	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	28
1.3 Tujuan Penelitian	29
1.4 Manfaat Penelitian	30
BAB II KAJIAN TEORI	31
2.1 Teori Pendukung	31
2.1.1 DeLone & McLean IS Success Model.....	31
2.1.2 <i>Continuance Use Intention</i>	33
2.1.3 <i>User Satisfaction</i>	36
2.1.4 <i>Perceived Usefulness</i>	38
2.1.5 <i>System Quality</i>	41

2.1.6 <i>Information Quality</i>	43
2.1.7 <i>Service Quality</i>	45
2.2 Pengembangan Hipotesis	48
2.2.1 Pengaruh <i>System Quality</i> terhadap <i>Perceived Usefulness</i>	48
2.2.2 Pengaruh <i>System Quality</i> terhadap <i>User Satisfaction</i>	49
2.2.3 Pengaruh <i>Information Quality</i> terhadap <i>Perceived Usefulness</i>	50
2.2.4 Pengaruh <i>Information Quality</i> terhadap <i>User Satisfaction</i>	51
2.2.5 Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Perceived Usefulness</i>	53
2.2.6 Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>User Satisfaction</i>	54
2.2.7 Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>User Satisfaction</i>	56
2.2.8 Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Continuance Use Intention</i>	57
2.2.9 Pengaruh <i>User Satisfaction</i> terhadap <i>Continuance Use Intention</i> ..	58
2.3 Kerangka Teori	60
2.4 Penelitian Terdahulu yang Relevan	61
BAB III METODE PENELITIAN	69
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	69
3.1.1 Waktu Penelitian.....	69
3.1.2 Tempat Penelitian	69
3.2 Desain Penelitian	70
3.3 Populasi & Sampel	71
3.3.1 Populasi	71
3.3.2 Sampel.....	71
3.4 Definisi Operasional	72
3.4.1 <i>System Quality</i>	73
3.4.2 <i>Information Quality</i>	74
3.4.3 <i>Service Quality</i>	76

3.4.4 <i>Perceived Usefulness</i>	77
3.4.5 <i>User Satisfaction</i>	78
3.4.6 <i>Continuance Use Intention</i>	79
3.5 Teknik Pengumpulan Data	80
3.6 Teknik Analisis Data	81
3.6.1 Outer Model	82
3.6.1.1 Uji Validitas	82
3.6.1.2 Uji Reliabilitas	83
3.6.1.3 Uji Multikolinearitas	84
3.6.2 Inner Model	84
3.6.3 Uji Hipotesis	85
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	87
4.1 Deskripsi Data	87
4.2 Hasil	118
4.2.1 Outer Model	118
4.2.1.1 Uji Validitas	118
4.2.1.2 Uji Reliabilitas	126
4.2.2 Uji Multikolinearitas	128
4.2.3 Inner Model	131
4.2.3.1 Uji R-Square	131
4.2.3.2 Uji Q-square	132
4.2.3.3 Uji Hipotesis	133
4.3 Pembahasan	137
4.3.1 <i>System Quality</i> terhadap <i>Perceived Usefulness</i>	137
4.3.2 <i>System Quality</i> terhadap <i>User Satisfaction</i>	140

4.3.3 <i>Information Quality</i> terhadap <i>Perceived Usefulness</i>	145
4.3.4 <i>Information Quality</i> terhadap <i>User Satisfaction</i>	148
4.3.5 <i>Service Quality</i> terhadap <i>Perceived Usefulness</i>	153
4.3.6 <i>Service Quality</i> terhadap <i>User Satisfaction</i>	155
4.3.7 <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>User Satisfaction</i>	157
4.3.8 <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Continuance Use Intention</i>	160
4.3.9 <i>User Satisfaction</i> terhadap <i>Continuance Use Intention</i>	162
4.4 <i>Prototype</i> Fitur Lacak Posisi Driver pada Aplikasi Shopee Partner	
.....	164
BAB V	167
PENUTUP	167
5.1 Kesimpulan	167
5.2 Implikasi	169
5.2.1 Implikasi Teoritis	169
5.2.2 Implikasi Praktis	171
5.3 Keterbatasan Penelitian	173
5.4 Rekomendasi bagi Penelitian Selanjutnya	175
DAFTAR PUSTAKA	177
LAMPIRAN	187

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1	<i>Continuance use intention</i> aplikasi Shopee Partner	2
Gambar I.2	<i>System quality</i> aplikasi Shopee Partner	4
Gambar I.3	<i>Information quality</i> aplikasi Shopee Partner	5
Gambar I.4	<i>Service quality</i> aplikasi Shopee Partner	7
Gambar I.5	<i>Perceived usefulness</i> aplikasi Shopee Partner	9
Gambar I.6	<i>User satisfaction</i> aplikasi Shopee Partner.....	11
Gambar I.7	<i>Mockup</i> Aplikasi Shopee Partner	23
Gambar I.8	Halaman detail pesanan Shopee Partner dan Fitur ‘Lacak Posisi Driver’ GoFood Merchant	25
Gambar II.1	Kerangka Teori	60
Gambar IV.1	Hasil Uji <i>Outer Loading</i>	120

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Hasil Pra-Survei <i>System Quality</i>	13
Tabel I.2 Hasil Pra-Survei <i>Information Quality</i>	15
Tabel I.3 Hasil Pra-Survei <i>Service Quality</i>	16
Tabel I.4 Hasil Pra-Survei <i>Perceived Usefulness</i>	18
Tabel I.5 Hasil Pra-Survei <i>User Satisfaction</i>	20
Tabel I.6 Hasil Pra-Survei <i>Continuance Use Intention</i>	21
Tabel II.1 Penelitian Terdahulu.....	61
Tabel III.1 Definisi Operasional <i>System Quality</i>	73
Tabel III.2 Definisi Operasional <i>Information Quality</i>	75
Tabel III.3 Definisi Operasional <i>Service Quality</i>	76
Tabel III.4 Definisi Operasional <i>Perceived Usefulness</i>	78
Tabel III.5 Definisi Operasional <i>User Satisfaction</i>	79
Tabel III.6 Definisi Operasional <i>Continuance Use Intention</i>	80
Tabel IV.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	87
Tabel IV.2 Profil Responden Berdasarkan Lokasi Usaha	88
Tabel IV.3 Profil Responden Berdasarkan Usia	88
Tabel IV.4 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	89
Tabel IV.5 Profil Responden Berdasarkan Lama Penggunaan.....	90
Tabel IV.6 Kategori Penilaian Berdasarkan Interval Kelas.....	91
Tabel IV.7 Hasil Analisis Deskripsi Data Responden Variabel System Quality.....	91
Tabel IV.8 Hasil Analisis Deskriptif Variabel <i>System Quality</i>	92
Tabel IV.9 Hasil Analisis Deskripsi Data Responden Variabel <i>Information Quality</i>	96
Tabel IV.10 Hasil Analisis Deskriptif Variabel <i>Information Quality</i>	97
Tabel IV.11 Hasil Analisis Deskriptif Variabel <i>Service Quality</i>	100

Tabel IV.12 Hasil Analisis Deskripsi Data Responden Variabel <i>Service Quality</i>	101
Tabel IV.13 Hasil Analisis Deskriptif Variabel <i>Perceived Usefulness</i> ...	105
Tabel IV.14 Hasil Analisis Deskriptif Variabel <i>Perceived Usefulness</i> ...	106
Tabel IV.15 Hasil Analisis Deskriptif Variabel <i>User Satisfaction</i>	110
Tabel IV.16 Hasil Analisis Deskriptif Variabel <i>User Satisfaction</i>	111
Tabel IV.17 Hasil Analisis Deskriptif Variabel <i>Continuance Use Intention</i>	114
Tabel IV.18 Hasil Analisis Deskriptif Variabel <i>Continuance Use Intention</i>	115
Tabel IV.19 Hasil Uji <i>Outer Loading</i>	119
Tabel IV.20 Hasil Uji <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	121
Tabel IV.21 Hasil Uji <i>Heterotrait-monotrait ratio (HTMT)</i>	122
Tabel IV.22 Hasil Uji <i>Fornell-Larcker criterion</i>	124
Tabel IV.23 Hasil Uji <i>Reliability dan Validity</i>	126
Tabel IV.24 Hasil Uji <i>Collinearity Statistics (VIF)</i>	128
Tabel IV.25 Hasil Uji <i>R-Square</i>	131
Tabel IV.26 Hasil Uji <i>Q-Square</i>	132
Tabel IV.27 Hasil Uji <i>Hipotesis</i>	134

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	187
Lampiran 2 Tabulasi Hasil Kuesioner.....	194
Lampiran 3 Surat Persetujuan Dosen Pembimbing	201
Lampiran 4 Surat Persetujuan Seminar Proposal Skripsi	202
Lampiran 5 Surat Persetujuan Sidang Skripsi	203
Lampiran 6 Form Saran dan Perbaikan Seminar Proposal.....	204
Lampiran 7 Form Saran dan Perbaikan Sidang Skripsi	205
Lampiran 8 Kartu Konsultasi Pembimbingan Penulisan Skripsi	206
Lampiran 8 Prototype Aplikasi	207
Lampiran 9 Hasil Uji Kemiripan Naskah	208

