

**PENGARUH *EXPECTATION CONFIRMATION*, *PERCEIVED USEFULNESS*, DAN *PERCEIVED COMPLEMENTARITY* TERHADAP *CONTINUANCE INTENTION* DENGAN *SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI  
(Studi Empiris Pada Aplikasi PizzaHut Indonesia)**



**SKRIPSI**

Disusun Untuk Penyusunan Tugas dan Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana  
Manajemen Program Studi Manajemen Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

**Disusun Oleh:**  
**AGUNG PRASETYO. D**  
**B100180566**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2022**

## HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca Skripsi dengan judul:

**PENGARUH *EXPECTATION CONFIRMATION*, *PERCEIVED USEFULNESS*, DAN *PERCEIVED COMPLEMENTARITY* TERHADAP *CONTINUANCE INTENTION* DENGAN *SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (Studi Empiris Pada Aplikasi PizzaHut Indonesia)**

Yang ditulis dan disusun oleh:

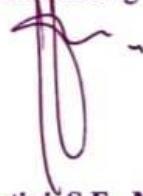
**AGUNG PRASETYO. D**

**B100180566**

Penandatanganan berpendapat bahwa Skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 7 Februari 2022

Pembimbing Utama

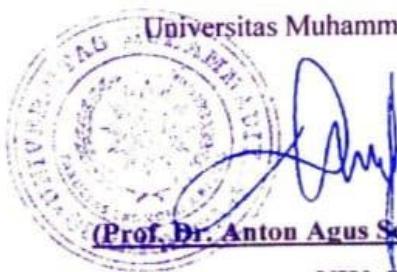


**(Soepatini, S.E., M.Si., Ph.D)**

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



**(Prof. Dr. Anton Agus Setyawan, S.E., M.Si.)**

NIK. 829

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. A. Yani Tromol Pos 1 Pabelan Kartosuro Telp. (0271) 717417 Surakarta 57102

**SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : AGUNG PRASETYO. D  
NIM : B100180566  
Jurusan : MANAJEMEN  
Judul Skripsi : PENGARUH *EXPECTATION CONFIRMATION, PERCEIVED USEFULNESS, DAN PERCEIVED COMPLEMENTARITY TERHADAP CONTINUANCE INTENTION DENGAN SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL MEDIASI* (Studi Empiris Pada Aplikasi PizzaHut Indonesia)

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya yang telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 7 Februari 2022

Yang membuat pernyataan



**AGUNG PRASETYO. D**

## **MOTTO**

“Barangiapa yang menempuh jalan untuk menuntut ilmu, maka Allah akan memudahkan baginya jalan menuju surga.”

(HR. Muslim, No. 2699)

“Allah mengangkat orang – orang beriman di antara kamu dan juga orang – yang dikaruniai ilmu pengetahuan hingga beberapa derajat.”

(Al-Mujadalah : 11)

“Jika seseorang meninggal dunia, maka terputuslah amalannya kecuali tiga perkara (yaitu) : sedekah jariyah, ilmu yang bermanfaat atau doa anak yang sholeh.”

(HR. Muslim No. 1631)

## **PERSEMBAHAN**

Dengan segala kerendahan dan ketulusan hati penulis persembahkan karya ini teruntuk:

1. Pertama, syukur panjatkan kepada Allah SWT, karena atas nikmat dan berkah yang di berikan berupa sehat jasmani dan rohani sehingga saya dapat menyelesaikan karya ini.
2. Kedua, untuk orang tua yang menjadi teladan yang senantiasa mendidik serta mengajarkan banyak hal yang tidak diajarkan pada jenjang pendidikan formal. Bahwa ketika kita menjadi pribadi yang tulus maka segenap kebaikan akan berada di sekeliling kita.
3. Segenap keluarga besar, terima kasih atas semua dukungan yang diberikan sehingga saya dapat berdiri hingga saat ini.
4. Terimakasih ibu Soepatini, S.E., M.Si., Ph.D., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingannya serta dukungan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Teman-temanku, terima kasih atas pelajaran serta nilai ketulusan dalam pertemuan, memberi semangat dan motivasi terhadap saya. Terimakasih telah memberikan warna dalam hidup saya, memberikan pelajaran hidup pengalaman hidup baru.

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *expectation confirmation*, *perceived usefulness*, *perceived complementarity* terhadap *continuance intention* melalui mediasi *satisfaction*. Survei dilakukan terhadap 100 konsumen atau pengguna aplikasi seluler PizzaHut Indonesia yang berada diwilayah Kota Batam yang pernah menggunakan atau melakukan pembelian minial sebanyak dua kali dengan menggunakan aplikasi seluler PizzaHut Indonesia dengan cara menyebarluaskan kuesioner *online*. Analisis data dilakukan dengan analisis SEM menggunakan evaluasi model PLS melalui program Smart PLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *expectation confirmation* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *satisfaction*, *perceived usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *satisfaction*, *perceived complementarity* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *satisfaction*, *satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *continuance intention*. Serta *expectation confirmation* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *continuance intention*.

**Kata Kunci:** *Expectation Confirmation, Perceived Usefulness, Perceived Complementarity, Satisfaction, Continuance Intention.*

## **ABSTRACT**

The purpose of the study is to analyze the effect of expectation confirmation, perceived usefulness, perceived complementarity on continuance intention through mediation of satisfaction. The survey was conducted on 100 consumers or users of the PizzaHut Indonesia mobile application in the Batam City area who have used or made a minimum purchase twice using the PizzaHut Indonesia mobile application by distributing online questionnaires. Data analysis was carried out by SEM analysis using the evaluation of the PLS model through the Smart PLS program. The results showed that the expectation confirmation had a positive and significant effect on satisfaction, perceived usefulness had a positive and significant effect on satisfaction, perceived complementarity had a positive and significant effect on satisfaction, satisfaction had a positive and significant effect on continuance intention. And expectation confirmation had a positive and significant effect on continuance intention.

**Keyword:** *Expectation Confirmation, Perceived Usefulness, Perceived Complementarity, Satisfaction, Continuance Intention.*

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, dan anugerah-Nya. Tak lupa sholawat serta salam selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabat, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh *Expectation Confirmation, Perceived Usefulness, dan Perceived Complementarity* Terhadap *Continuance Intention Dengan Satisfaction* Sebagai Variabel Mediasi (Studi Empiris Pada Aplikasi PizzaHut Indonesia)”. Skripsi ini ditulis guna memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana ekonomi pada program studi manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bimbingan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Sofyan Anif, M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta dan segenap pimpinan rektorat Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Prof. Dr. Anton A. Setyawan, S.E, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Ibu Soepatini, S.E., M.Si., Ph.D. selaku dosen pembimbing yang telah sabar memimpin dan memberikan masukan serta arahan dalam penyusunan skripsi.
4. Bapak Imronudin, SE, M.Si, Ph.D beserta Ibu Ir. Irmawati, SE., M.Si. selaku penguji skripsi yang telah memberikan arahan dan saran dalam penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta khususnya Jurusan Manajemen yang telah membekali penulis ilmu pengetahuan selama menempuh bangku perkuliahan.
6. Seluruh pihak keluarga, ibu, bapak, saudara, dan kerabat yang turut serta memberikan dukungan dan doanya kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan baik dari penulisan maupun penyajian. Untuk itu segala saran dan kritik yang membangun semoga berguna bagi penelitian selanjutnya. Semoga skripsi ini bermamfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan menjadi awal kesuksesan penulis di masa depan. Amin ya Rabbal alamin.

Surakarta, 27 Januari 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN .....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	ii
MOTTO .....	iii
PERSEMBAHAN .....	iv
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	8
A. Tinjauan Teori.....	8
B. Penelitian Terdahulu .....	14
C. Pengembangan Hipotesis .....	17
D. Model Konseptual Penelitian .....	25
BAB III METODE PENELITIAN .....	27
A. Jenis Penelitian .....	27
B. Sumber Data .....	27
C. Variabel dan Definisi Variabel Operasional .....	28
D. Populasi dan Sampel .....	30
E. Metode Pengambilan Sampel .....	31
F. Metode Pengumpulan Data .....	32
G. Instrumen Penelitian .....	32
H. Metode Analisis Data .....	34

BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....	39
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	39
B. Deskripsi Karakteristik Responden.....	40
1. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	41
2. Data Responden Berdasarkan Usia .....	41
3. Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	42
4. Data Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	43
5. Data Responden Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Atau Melakukan Pembelian Melalui Aplikasi PizzaHut Indonesia .....	43
C. Analisis Data .....	44
1. Analisis Outer Model .....	44
a) Uji Validitas .....	44
b) Uji Reliabilitas .....	45
c) Uji Multikolinieritas .....	46
2. Analisis Inner Model .....	46
a) <i>Coefficient Determination (R<sup>2</sup>)</i> .....	46
b) Uji Kebaikan ( <i>Goodness of Fit</i> ) .....	47
c) Uji Hipotesis .....	47
D. Pembahasan .....	49
BAB V PENUTUP .....	50
A. Kesimpulan .....	50
B. Keterbatasan Penelitian .....	52
C. Saran .....	53
DAFTAR PUSTAKA .....	55

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu .....	14
Tabel 2.1 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian .....	33
Tabel 3.1 Analisis Demografi Responden .....	40
Tabel 3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	41
Tabel 3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	41
Tabel 3.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	42
Tabel 3.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	43
Tabel 3.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Atau Melakukan Pembelian Menggunakan Aplikasi PizzaHut Indonesia .....	43
Tabel 3.7 Uji <i>Convergent Validity (Outer Loading)</i> .....	44
Tabel 3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	45
Tabel 3.9 <i>Collinearity Statistics (VIF)</i> .....	46
Tabel 3.10 <i>Coefficient Determination (R<sup>2</sup>)</i> .....	47
Tabel 3.11 Uji Pengaruh Langsung .....	48
Tabel 3.12 Uji Pengaruh Tidak Langsung .....	49

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. Kerangka Penelitian Studi Ini .....	26
Gambar 2. Skema model program PLS .....	45