

**FAKTOR YANG MEMPENGARUHI INTENSI PENGGUNAAN
LAYANAN ONLINE FOOD DELIVERY
PADA MASA COVID-19**



Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun oleh:

ANGGUN LILIASIH

B 100 170 215

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

2021

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca Skripsi dengan judul:

FAKTOR YANG MEMPENGARUHI INTENSI PENGGUNAAN LAYANAN ONLINE FOOD DELIVERY PADA MASA COVID- 19

Yang disusun oleh:

ANGGUN LILIASIH
B 100170215

Penandatanganan berpendapat bahwa Skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, Juni 2021
Pembimbing Utama

(Sri Padmantlyo, S.E., MBA.)

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

(Dr. H. Syamsudin, SE, MM)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

FAKULTAS EKONOMI

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta - 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **ANGGUN LILIASIH**
NIRM : **B 100170215**
Jurusan : **MANAJEMEN**
Judul Skripsi : **FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
INTENSI PENGGUNAAN LAYANAN
ONLINE FOOD DELIVERY PADA
MASA COVID-19**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya 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 atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta,..... **JUNI 2021**
Yang membuat pernyataan,

ANGGUN LILIASIH

PERSEMBAHAN

Saya persembahkan karya ini untuk kedua orang tua dan segenap keluarga saya yang telah menjadi motivasi dan inspirasi serta memberikan do'a dan dukungan selama ini.

Terima kasih juga saya persembahkan kepada sahabat - sahabat terbaik saya yang senantiasa memberikan semangat dan dukungannya.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor yang mempengaruhi intensi penggunaan layanan online food delivery pada masa covid-19. Layanan pesan-antar makanan *online* melalui aplikasi atau *Online Food Delivery* (OFD) semakin banyak digunakan oleh masyarakat di Indonesia. Terlebih sejak diberlakukannya pembatasan sosial berskala besar (PSBB), *social distancing* dan *work from home* (WFH) saat pandemi COVID – 19, penggunaan aplikasi pesan-antar makanan online go-food mengalami peningkatan sebesar 30%. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel pada penelitian ini adalah teknik *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 200 responden. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *perceived trustworthiness*, *service quality*, dan *perceived ease of use* berpengaruh positif signifikan terhadap intensi penggunaan layanan *Online Food Delivery* (OFD).

Kata Kunci: *Perceived Trustworthiness*, *Service Quality*, *Perceived Ease of Use*, dan Intensi Penggunaan Layanan OFD

ABSTRACT

This study aims to analyze the factors that influence the intention to use online food delivery services during the Covid-19 period. Food delivery services online through an application or Online Food Delivery (OFD) is increasingly being used by people in Indonesia. Especially since the implementation of large-scale social restrictions (PSBB), social distancing and work from home (WFH) during the COVID-19 pandemic, the use of go-food online food delivery applications has increased by 30%. The technique used in sampling in this study was purposive sampling technique with a sample size of 200 respondents. The research method used is multiple linear regression analysis. The results showed that perceived trustworthiness, service quality, and perceived ease of use had a significant positive effect on the intention to use Online Food Delivery (OFD) services.

Keywords: Perceived Trustworthiness, Service Quality, Perceived Ease of Use, and Intention to Use Online Food Delivery (OFD)

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT Tuhan semesta alam atas berkah, rahmat, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul “Faktor Yang Mempengaruhi Intensi Penggunaan Layanan *Online Food Delivery* Pada Masa Covid-19”. Shalawat serta salam selalu turunkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah menghantarkan kita menjadi umat pilihan, terlahir untuk seluruh manusia demi menuju Ridho-Nya.

Begitu banyak pelajaran yang telah penulis peroleh, berbagai tantangan serta kendala pun penulis hadapi dalam proses penyusunan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bimbingan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Sofyan Anif, M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta dan segenap pimpinan rektorat Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. Syamsudin, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Imronudin, SE, M.Si, Ph.D selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Sri Padmantlyo, S.E., MBA. selaku pembimbing yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Seluruh Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta khususnya Jurusan Manajemen yang telah membimbing dan menularkan ilmu-ilmunya kepada mahasiswa serta telah membantu dalam bidang akademik dan administrasi mahasiswa.
6. Kedua Orang Tua penulis yang selalu mendoakan, memberikan motivasi dan pengorbanannya baik dari segi moril, materi kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Keluarga, sahabat, dan pihak – pihak lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan do'a dan dukungannya dalam penyusunan skripsi ini.

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 bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan menjadi awal kesuksesan penulis di masa depan.

Surakarta, Juni 2021

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Sistematika Penelitian	7
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Landasan Teori.....	9
B. Kerangka Penelitian	16
C. Penelitian Terdahulu	17
D. Hipotesis.....	18
BAB III. METODE PENELITIAN.....	21
A. Jenis Penelitian	21
B. Populasi dan Sampel	21

C. Data dan Sumber Data.....	22
D. Metode Pengumpulan Data	22
E. Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran	23
F. Teknik Analisis Data	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	32
A. Deskripsi Responden.....	33
B. Analisis Data	34
C. Pembahasan.....	46
BAB V PENUTUP.....	50
A. Kesimpulan.....	50
B. Keterbatasan Penelitian	51
C. Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA	53
LAMPIRAN.....	57

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	32
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	33
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan Layanan OFD.....	33
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Perceived Trustworthiness</i>	35
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Service Quality</i>	35
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Perceived Ease of Use</i>	36
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Intensi	37
Tabel 4.8 Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas Variabel	37
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas	38
Tabel 4.10 Ringkasan Hasil Uji Multikolonieritas.....	38
Tabel 4.11 Ringkasan Hasil Uji Heteroskedatisitas	39
Tabel 4.12 Ringkasan Hasil Linear Berganda.....	40
Tabel 4.13 Ringkasan Hasil Uji Determinasi (R^2)	41
Tabel 4.14 Hasil Uji F	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konsep TAM.....	9
Gambar 2.2 Kerangka Penelitian	16