

SKRIPSI

PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNA DAN PERSEPSI KEMANFAATAN TERHADAP NIAT BELI ULANG PADA LAYANAN GOFOOD DI BANJARMASIN

Diajukan sebagai suatu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1) Jurusan
Administrasi Bisnis

Oleh :

RIZKI FAJRIAN ABILLAH

NIM : 2110412310010



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
BANJARMASIN**

2026

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Pengaruh Persepsi kemudahan Pengguna dan Persepsi Kemanfaatan

Terhadap Niat Beli Ulang Pada Aplikasi Gofood Di Banjarmasin

- A. Nama Mahasiswa : Rizki Fajrian Abillah
B. NIM : 2110412310010
C. Telah disetujui, lulus dan disahkan sebagai Skripsi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.
D. Tim Penguji:

- a. Pembimbing

Novia Nour Halisa, S.Si M.Si
NIP.199211262019032026

[.....]

- b. Penguji I

Dr. Maryono, S.Sos, M.Si
NIP.197606132006041001

[.....]

- c. Penguji II

Dra. Hj. Siti Rusidah, MM
NIP.196206171989032001

[.....]

Banjarmasin, Juli 2026

KPS Administrasi Bisnis

Ketua Pembimbing

Nur Wahyuni, S.Sos., M.AB
NIP.197511052001122001

Novia Nour Halisa, S.Si M.Si
NIP. 199211262019032026

Mengetahui
Dekan FISIP UNLAM

Dr.Irwansyah, S.Sos., M.Si NIP.
197104201999031001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Rabu tanggal 29 bulan April tahun 2026, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 686/UN8.1.13/KP.10.00/2026 tanggal 15 April 2026 untuk menguji skripsi :

Nama : Rizki Fajrian Abillah
NIM : 2110412310010
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Kemudahan Pengguna dan Persepsi Kemanfaatan Terhadap Niat Beli Ulang Pada Layanan Gofood di Banjarmasin

Tempat Ujian : Ruang Sidang 1 (Gedung Lama FISIP ULM)
Waktu Ujian : 11.15 Wita s.d Selesai
Nilai : 79,7 (A)
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~

Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 29 April 2026

Tim Penguji,

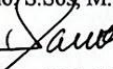
Mahasiswa yang diuji,

Rizki Fajrian Abillah

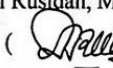
1. Ketua : Novia Nour Halisa, S.Si, M.Si

()

2. Sekretaris : Dr. Maryono, S.Sos, M.Si

()

3. Anggota : Dra. Hj. Siti Rusidah, MM

()

Mengetahui/membenarkan :

Dekan
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis,


Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB
NIP. 19751105 200112 2 001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id>

SURAT TUGAS

Nomor 686/UN8.1.13/KP.10.00/2026

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat
Banjarmasin menugaskan Saudara/i :

1. Novia Nour Halisa, S.Si, M.Si
2. Dr. Maryono, S.Sos, M.Si
3. Dra. Hj. Siti Rusidah, MM

Untuk menguji **Skripsi** Mahasiswa/i Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Lambung Mangkurat Banjarmasin:

Nama : Rizki Fajrian Abillah
NIM : 2110412310010
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Kemudahan Pengguna dan
Persepsi Kemanfaatan Terhadap Niat Beli Ulang Pada
Layanan Gofood di Banjarmasin

Dilaksanakan pada:

Hari dan Tanggal : Rabu, 29 April 2026
J a m : 11.15 Wita – Selesai
T e m p a t : Ruang Sidang 1 (Gedung Lama FISIP ULM)

Demikian surat tugas ini diberikan, untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 15 April 2026
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik ULM



Dr. Irwansyah, S.Sos, M.Si
NIP 197104201999031001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

**DAFTAR NILAI RATA-RATA
UJIAN MEMPERTAHANKAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini Tim Penguji Skripsi Mahasiswa/i Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Setelah melakukan pengujian kepada :

Nama : Rizki Fajrian Abillah
NIM : 2210412220002
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Kemudahan Pengguna dan Persepsi Kemanfaatan Terhadap Niat Beli Ulang Pada Layanan Gofood di Banjarmasin

No.	Nama Penguji	Nilai	Tanda Tangan
1.	Novia Nour Halisa, S.Si, M.Si	81	
2.	Dr. Maryono, S.Sos, M.Si	78	
3.	Dra. Hj. Siti Rusidah, MM	80	
Jumlah		239	
Nilai Rata-rata		79,7	Nilai Akhir = A-

Demikian penilaian ini dibuat untuk dapat diketahui.

Dibuat di : BANJARMASIN

Pada Tanggal : 29 April 2026

Catatan :

Angka	Nilai	Bobot
80 – 100	A	4,00
77 – 79	A-	3,75
75 – 76	B+	3,50
70 – 74	B	3,00
66 – 69	B-	2,75
61 – 65	C+	2,50
55 – 60	C	2,00
50 – 54	D+	1,50
40 – 49	D	1,00
0 – 39	E	0

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Subhānahu wa Ta‘ālā atas limpahan rahmat, taufik, hidayah, dan inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul : “Pengaruh Persepsi Kemudahan Pengguna Dan Persepsi Kemanfaatan Terhadap Niat Beli Ulang Pada Layanan Gofood Di Banjarmasin” sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini dapat diselesaikan karena adanya bantuan dan bimbingan baik secara moral maupun materil dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang terlibat antara lain:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad, SE., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Dr. Irwansyah, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
3. Ibu Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos., M.AB selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
4. Bapak Prof. Dr. Hairudinor, S.Sos.,MM sebagai dosen pembimbing akademik.
5. Ibu Novia Nour Halisa, S,Si M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama penyusunan skripsi ini.

6. Bapak Dr. Maryono, S.Sos., M.Si selaku Dosen Penguji I yang bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan saran dan arahan kepada penulis agar penelitian ini menjadi lebih baik.
7. Ibu Dra. Hj. Siti Rusidah, MM selaku Dosen Penguji II yang bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan saran dan arahan kepada penulis agar penelitian ini menjadi lebih baik.
8. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang telah mendidik, membimbing, dan memberikan ilmu yang bermanfaat selama perkuliahan.
9. Seluruh Staf Tata Usaha (BAAK) dan Staf Program Studi Administrasi Bisnis yang telah membantu kelancaran proses studi selama perkuliahan.

Banjarmasin, 29 April 2026

Rizki Fajrian Abillah

PERSEMBAHAN

Saya panjatkan puji dan syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT, Tuhan semesta alam, serta shalawat dan salam kepada Baginda Nabi Muhammad SAW, sang penerang hidup di dunia dan akhirat. Atas segala nikmat, kemudahan, dan kekuatan yang Allah berikan, akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Saya meyakini bahwa benar firman Allah dalam QS. Al-Insyirah ayat 5-6: "Karena sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan." Ayat ini menjadi penguat hati dalam setiap proses yang saya lalui.

Dengan bangga skripsi ini penulis persembahkan kepada orang tua saya yang menjadi motivasi utama saya dalam menyelesaikan skripsi ini, Ayahanda tercinta, Muhammad Tarmidji, dan Ibunda tersayang, Evi Elidawati yang senantiasa memberikan kasih sayang, doa yang tiada henti, dukungan, serta pengorbanan yang tak terhingga. Terima kasih atas segala perjuangan, kesabaran, dan keikhlasan dalam membimbing serta mendidik saya hingga dapat menyelesaikan pendidikan ini. Semoga setiap usaha dan doa yang telah Ayah dan Ibu berikan menjadi amal kebaikan yang dibalas oleh Allah SWT dengan keberkahan, kesehatan, dan kebahagiaan yang selalu menyertai. Karya sederhana ini menjadi wujud kecil dari rasa terima kasih dan bakti saya kepada Ayah dan Ibu tercinta.

Untuk Shabrina Ghait Elhaya seorang perempuan yang kuat dan baik hati. Terima kasih karena telah menemani dan memberi dorongan agar penulis bisa sampai ditahap ini. Terima kasih atas kebaikan, kesabaran, dan semua dukungan yang kau berikan ketika penulis lelah, ragu, atau hampir menyerah. Kehadiranmu adalah penghibur di saat penulis tidak bersemangat, memberikan motivasi di kala penulis malas, dan menjadi cahaya yang menerangi jalan penulis.

Terakhir, terima kasih kepada diri saya, Rizki. Yang telah berjuang sampai titik ini walaupun banyak rintangan dan tantangan yang dihadapi terima kasih karena tetap bertahan dengan segala masalah yang terus berdatangan, tekanan yang terus melawan, dan semangat yang hampir hilang. Terima kasih karena tidak menyerah dengan hidup yang menjadi harapan orang-orang. Penelitian ini merupakan pencapaian yang sangat luar biasa bagi penulis. Semoga selalu diberi kekuatan dan keikhlasan menjalani perjalanan selanjutnya. Mari buktikan, setiap kesulitan pasti berbuah keberhasilan. Aamiin.

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis skripsi saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi mana pun
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari dosen pembimbing dan maukan tim penguji
3. Seluruh karya atau pendapat pakar atau karya yang telah di sitasi nama pengarangnya dan dicantumkan di dalam daftar Pustaka
4. Pertanyaan ini dibuat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya sebagai peneliti bersedia menerima sanksi sesuai undang-undang yang berlaku

Banjarmasin, 29 April 2026



Rizki Fajrian Abillah

ABSTRAK

Rizki Fajrian Abillah, 2110412310010, 2026. Pengaruh Persepsi Kemudahan Pengguna dan Persepsi Kemanfaatan Terhadap Niat Beli Ulang Pada Layanan Gofood Di Banjarmasin, di bawah bimbingan : Novia Nour Halisa

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menguji pengaruh signifikan secara Parsial dan Simultan Kemudahan Pengguna dan Kemanfaatan terhadap Niat Beli Ulang pada layanan GoFood di Banjarmasin.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan desain penelitian Explanatory Research. Besar sampel terdiri dari 100 responden yang dipilih melalui teknik *accidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner, kemudian dianalisis dengan analisis regresi linier berganda menggunakan software SPSS versi 25.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Persepsi Kemudahan Pengguna berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Niat Beli Ulang Pada Layanan Gofood di Banjarmasin. Persepsi Kemanfaatan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Niat Beli Ulang Pada Layanan Gofood di Banjarmasin. Persepsi Kemudahan Pengguna dan Persepsi Kemanfaatan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Niat Beli Ulang Pada Layanan Gofood di Kota Banjarmasin.

Kata Kunci: Persepsi Kemudahan Pengguna, Persepsi Kemanfaatan, Niat Beli Ulang.

ABSTRACT

Rizki Fajrian Abillah, 2110412310010, 2026. The Influence of Perceived Ease of Use and Perceived Usefulness on Repurchase Intention in GoFood Services in Banjarmasin, under the guidance of: Novia Nour Halisa.

This study aims to determine and examine the partial and simultaneous significant effects of Perceived Ease of Use and Perceived Usefulness on Repurchase Intention in GoFood services in Banjarmasin.

This study employs a quantitative approach with an explanatory research design. The sample size consists of 100 respondents selected through the accidental sampling technique. Data collection was conducted using questionnaires, which were then analyzed using multiple linear regression analysis via SPSS version 25 software.

The results of the study show that Perceived Ease of Use has a partially significant effect on Repurchase Intention in GoFood services in Banjarmasin. Perceived Usefulness also has a partially significant effect on Repurchase Intention in GoFood services in Banjarmasin. Furthermore, Perceived Ease of Use and Perceived Usefulness have a simultaneously significant effect on Repurchase Intention in GoFood services in Banjarmasin.

Keywords: Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, Repurchase Intention.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSEMBAHAN	i
KATA PENGANTAR	ivi
PERSEMBAHAN.....	iviii
PERNYATAAN ORISINALITAS	viii
ABSTRAK.....	ix
<i>ABSTRACT</i>	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	19
1.3 Tujuan Penelitian.....	19
1.4 Manfaat Penelitian	20
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	20
2.1 Landasan Teoritis	20
2.1.1 Pemasaran	20
2.1.2 Pemasaran Digital	22
2.1.3 Pemasaran Jasa Digital	24
2.1.4 Komunikasi Pemasaran.....	25
2.1.5 Perilaku Konsumen	26
2.1.6 <i>Techonology Acceptance Model (TAM)</i>	31
2.1.7. Kemudahan Pengguna.....	33
2.1.8. Kemanfaatan	35
2.1.9 Niat Beli Ulang	38
2.2. Tinjauan Penelitian Terdahulu	41
2.3. Hipotesis Dan Model Penelitian.....	46
2.3.1. Hipotesis	46
2.3.2. Model Penelitian	49
BAB III METODE PENELITIAN	50
3.1 Pendekatan Penelitian.....	50
3.2. Desain Penelitian.....	50
3.3. Lokasi Penelitian.....	51

3.4. Populasi, Besar Sampel dan Teknik Sampling.....	51
3.4.1. Populasi.....	51
3.4.2. Besar Sampel	52
3.4.3 Teknik Sampling	53
3.5 Definisi Operasional Variabel	54
3.5.1 Variabel Independen (X).....	54
3.5.2 Variabel Dependen (Y)	57
3.6. Teknik Pengumpulan Data.....	60
3.7. Teknik Analisa Data	61
3.7.1 Skala Pengukuran.....	61
3.7.2 Deskriptif Statistik	61
3.7.3 Uji Validitas dan Reliabilitas	62
3.7.4 Uji Asumsi Klasik.....	64
3.7.5 Analisis Regresi Linear Berganda.....	67
3.7.6 Uji Hipotesis	68
BAB IV HASIL PENELITIAN	73
4.1 Profil Responden	73
4.1.1 Berdasarkan Jenis Kelamin.....	73
4.1.2 Berdasarkan Jenis Usia	74
4.1.3 Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	75
4.1.4 Berdasarkan Rentang Pendapatan / Uang Saku	76
4.1.5 Berdasarkan Domisili.....	77
4.2 Analisis Statistik Deskriptif.....	78
4.2.1 Deskriptif Variabel Kemanfaatan (X1).....	79
4.2.2 Deskriptif Variabel Kemanfaatan (X2).....	85
4.2.3 Deskriptif Variabel Niat Beli Ulang (Y).....	91
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	96
4.3.1 Uji Validitas	97
4.3.2 Uji Reliabilitas	100
4.4 Hasil Asumsi Klasik	101
4.4.1 Hasil Uji Normalitas	101
4.4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	103
4.4.3 Hasil Uji Multikolinearitas	104
4.5 Analisis Regresi Linear Berganda.....	105

4.6 Hasil Uji Hipotesis	107
4.6.1 Uji t (Parsial).....	107
4.6.2 Uji F (Simultan)	108
4.6.3 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	109
BAB V PEMBAHASAN HASIL	111
5.1 Pembahasan.....	111
5.1.1 Pengaruh Kemudahan Pengguna Terhadap Niat Beli Ulang	111
5.1.2 Pengaruh Kemanfaatan Terhadap Niat Beli Ulang.....	112
5.1.3 Pengaruh Kemudahan Pengguna dan Kemanfaatan Terhadap Niat Beli Ulang.....	114
5.2 Implikasi Hasil.....	116
5.3 Keterbatasan Penelitian	121
BAB VI PENUTUP	121
6.1 Kesimpulan	122
6.2 Saran	122
DAFTAR PUSTAKA	124

DAFTAR TABEL

No	Judul	Hal
Tabel 1. 1	Perbandingan Kemudahan dan Kemanfaatan 3 OFD	6
Tabel 1. 2	Layanan Pesan Antar Makanan di Banjarmasin	9
Tabel 2. 1	Hasil Penelitian Terdahulu	40
Tabel 3. 1	Definisi Operasional Variabel.....	62
Tabel 3. 2	Skala Likert	65
Tabel 3. 3	Rentang Jawaban Responden.....	66
Tabel 3. 4	Interpretasi Koefisien Korelasi	76
Tabel 4. 1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	77
Tabel 4. 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	78
Tabel 4. 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	79
Tabel 4. 4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	80
Tabel 4. 5	Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	82
Tabel 4. 6	Tabel Responden Butir X1 Variabel Kemudahan Pengguna.....	83
Tabel 4. 7	Tabel Responden Butir X2 Variabel Kemanfaatan.....	89
Tabel 4. 8	Tabel Responden Butir Y Niat Beli Ulang	96
Tabel 4. 9	Hasil Uji Validitas.....	102
Tabel 4. 10	Hasil Uji Realibilitas	105
Tabel 4. 11	Hasil Uji Kolmogorov smirnov	106
Tabel 4. 12	Hasil Uji Multikolinearitas.....	109
Tabel 4. 13	Hasil Statistik Secara Parsial (Uji-t)	111
Tabel 4. 14	Hasil Statistik Secara Simultan (Uji-f)	113
Tabel 4. 15	Hasil Uji Koefesien Determenasi (R2)	114

DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Hal
	Gambar 1.1 Perbandingan Layanan Makanan Online dan Offline di Indonesia....	2
	Gambar 1. 2 Aplikasi Pesan-Antar Makanan Terpopuler.....	4
	Gambar 1. 3 Survei Persepsi & Perilaku Konsumsi (OFD) di Indonesia	5
	Gambar 1. 4 Tampilan Aplikasi Gofood menu dan jenis makanan	14
	Gambar 2. 1 Model Penelitian	48
	Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas Histogram.....	106
	Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas P-Plot.....	106
	Gambar 4. 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	107
	Gambar 5. 1 Gambar Model Penelitian Akhir	136

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	124
Lampiran 2 Tabulasi Data	132
Lampiran 3 Output SPSS Versi 27.....	141
Lampiran Biodata.....	164