

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN DAN PERSEPSI  
KEGUNAAN TERHADAP NIAT MENGGUNAKAN KEMBALI  
APLIKASI PESAN ANTAR MAKANAN YANG DIMEDIASI  
OLEH KEPUASAN PELANGGAN**

**FITRI AWALIA  
1702519057**



**Karya Ilmiah Ini Ditulis Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mendapat  
Gelar Ahli Madya Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PEMASARAN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2022**

**THE INFLUENCE OF PERCEIVED EASE OF USE AND  
PERCEIVED USEFULNESS ON REPURCHASE INTENTION  
FOOD DELIVERY APPLICATIONS MEDIATED BY  
CUSTOMER SATISFACTION**

**FITRI AWALIA  
1702519057**



*This Scientific Paper Report arranged to meet one of the requirements to get the title  
of the Experts Associate at Faculty of Economics Universitas Negeri Jakarta*

***MARKETING MANAGEMENT STUDY PROGRAM***

***FACULTY OF ECONOMIC***

***UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA***

***2022***

## ABSTRAK

**Fitri Awalia, 2022, 1702519057, Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Kegunaan Terhadap Niat Menggunakan Kembali Aplikasi Pesan Antar Makanan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan. Program Studi DIII Manajemen Pemasaran. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Jakarta.**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui: Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kegunaan Terhadap Niat Menggunakan Kembali Aplikasi Pesan Antar Makanan yang Dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan. Metode pengumpulan data dengan penyebaran kuesioner *online*, sampel yang diambil sebanyak 200 responden. Subjek penelitian ini adalah responden yang telah menggunakan aplikasi pesan antar makanan minimal dua kali pemakaian. Analisis data menggunakan metode PLS-SEM dengan aplikasi pengolahan data SmartPLS 3.0.

**Kata Kunci: Persepsi Kemudahan, Persepsi Kegunaan, Kepuasan Pelanggan, Niat Menggunakan Kembali, PLS-SEM, Aplikasi Pesan Antar Makanan.**

## ABSTRACT

**Fitri Awalia, 2022, 1702519057, The Effect of Perceived Ease and Perceived Usefulness on Repurchase Intention Food Delivery Applications Mediated by Customer Satisfaction. Program Studi DIII Study Program in Marketing Management. Faculty of Economics. State University of Jakarta.**

*The purpose of this study aims to find out: The Effect of Perceived Ease and Perceived Usefulness on Repurchase Intention Food Delivery Applications Mediated by Customer Satisfaction. The data collection method is by distributing online questionnaires, the sample taken is 200 respondents. The subjects of this research are respondents who have used food delivery applications at least twice. Data analysis used the PLS-SEM method with the SmartPLS 3.0 data processing application.*

***Keywords: Perceived ease of use, Perceived usefulness, Customer Satisfaction, Repurchase Intention. PLS-SEM, Food Delivery Application.***

# LEMBAR PENGESAHAN

## LEMBAR PENGESAHAN KARYA ILMIAH

Penanggung Jawab			
Dekan Fakultas Ekonomi			
			
<b>Prof. Dr. Ari Saptono, S.E., M.Pd</b> NIP. 197207152001121001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<b>Agung Kresnamurti Rivai Prabumenang,</b> <b>ST, M.M.</b> NIP. 197404162006041001 (Ketua Penguji)		18 Agustus 2022
2.	<b>Shandy Aditya, BIB.,</b> <b>MPBS</b> NIP. 198404082019031003 (Penguji Ahli)		18 Agustus 2022
3.	<b>Dewi Agustin Pratama Sari, S.E., MSM</b> NIP. 199308272020122024 (Pembimbing)		18 Agustus 2022
Nama	: Fitri Awalia		
No. Registrasi	: 1702519057		
Program Studi	: D3 Manajemen Pemasaran		
Tanggal Lulus	: 11 Agustus 2022		

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12

- diketik rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

# PERNYATAAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220  
Telepon/Faksimili: 021-4894221  
Laman: [lib.unj.ac.id](http://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 : Fitri Awalia  
NIM : 1702519057  
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi/ D3 Manajemen Pemasaran  
Alamat email : awaliafitri3@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 (Karya Ilmiah)

yang berjudul :

PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN DAN PERSEPSI KEGUNAAN  
TERHADAP NIAT MENGGUNAKAN KEMBALI APLIKASI PESAN ANTAR  
MAKANAN YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN

---

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, 29 Agustus 2022

Penulis

( Fitri Awalia )

# LEMBAR ORISINALITAS

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fitri Awalia  
NIM : 1702519057  
Program Studi : D3 Manajemen Pemasaran  
Perguruan Tinggi : Universitas Negeri Jakarta

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya ilmiah ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik Ahli Madya, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Karya ilmiah ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 29 Agustus 2022

Yang Menyatakan,

  
Fitri Awalia

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat dan nikmat-Nya yang telah memberikan kesehatan, kemudahan serta kelancaran kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan penyusunan Karya Ilmiah dengan judul “Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kegunaan Terhadap Niat Menggunakan Kembali Aplikasi Pesan Antar Makanan yang Dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan”. Penelitian karya ilmiah ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan dan memperoleh gelar Ahli Madya Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Pada kesempatan ini peneliti ingin mengungkapkan rasa terima kasih kepada kedua orang tua, yang selalu memberikan dukungan, kasih sayang dan doa tiada henti kepada peneliti. Sehingga pada saat ini peneliti dapat menyelesaikan karya ilmiah dengan sebaik baiknya. Selain itu peneliti ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberi bimbingan dan membantu penyusunan karya ilmiah ini:

1. Prof. Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
2. Dra. Sholikhah, M.M. selaku Koordinator Program Studi DIII Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
3. Dewi Agustin Pratama Sari, S.E., M.S.M Selaku Dosen Pembimbing yang Telah Membimbing Peneliti dalam Menyusun Karya Ilmiah ini.
4. Seluruh dosen – dosen DIII Manajemen Pemasaran yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan yang bermanfaat kepada peneliti.
5. Bapak, Ibu, dan keluarga tercinta terima kasih atas doa dan semangatnya sehingga Karya Tulis Ilmiah ini dapat selesai.

6. Teman-teman Peneliti baik di luar kampus dan di dalam kampus yang telah memberikan dukungan yang tulus untuk peneliti.
7. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu, tanpa mengurangi rasa hormat dan terima kasih atas kebaikan yang telah Anda semua berikan selama ini.

Penulis akui masih banyak kekurangan dalam menyelesaikan Penelitian ini. Oleh karena itu Penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak. Penulis berharap semoga Karya Tulis Ilmiah ini dapat memberikan manfaat bagi penulis dan para pembaca serta teman-teman mahasiswa pada khususnya.

Jakarta, 11 Maret 2022

Penulis