

Pengaruh *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness*, dan *Trust* terhadap *Customer Satisfaction* serta Dampaknya terhadap *Continuance Intention* pada Pengguna Aplikasi Klik Indomaret.

JULIA FERNANDA

1707618054



Intelligentia - Dignitas

Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2025

***The Effect of Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, and Trust
on Customer Satisfaction and its Impact on Continuance Intention
among Klik Indomaret Users.***

JULIA FERNANDA

1707618054



Intelligentia - Dignitas

**This thesis is written as one of the requirements to obtain a Bachelor's degree
in Education at the Faculty of Economics and Business, Universitas Negeri
Jakarta.**

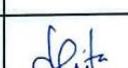
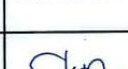
BUSINESS EDUCATION STUDY PROGRAM

FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2025

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  Prof. Dr. Mohamad Rizan, M.M. NIP. 197206272006041001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Nadya Fadillah F, S.Pd., M.Pd NIP. 199302202019032022 (Ketua Sidang)		24/7/2025
2	Annisa Lutfia, S.Pd., M.Pd NIP. 198802142022032001 (Penguji 1)		24/7/2025
3	Rizka Zakiah, M.Pd NIP. 199401182023212040 (Penguji 2)		24/7/2025
4	Dita Puruwita, S.Pd., M.Si., Ph.D. NIP. 198209082010122004 (Pembimbing 1)		23/7/2025
5	Dr. Terrylina Arvinta Monoarfa S.E., MM NIP. 198103222023212013 (Pembimbing 2)		23/7/2025
Nama : Julia Fernanda No. Registrasi : 1707618054 Program Studi : Pendidikan Bisnis Tanggal Lulus : 17 Juli 2025			

*Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12
 - dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru*

F072020

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas 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 ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 4 Agustus 2025

Yang Membuat Pernyataan,



Julia Fernanda
NIM. 1707618054

ABSTRAK

JULIA FERNANDA. Pengaruh *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness*, dan *Trust* terhadap *Customer Satisfaction* serta Dampaknya terhadap *Continuance Intention* pada Pengguna Aplikasi Klik Indomaret. Jakarta: Program Studi Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta, 2025.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, dan *trust* terhadap *customer satisfaction* serta dampaknya terhadap *continuance intention* pada pengguna aplikasi Klik Indomaret di Jakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi Klik Indomaret di Jakarta dengan jumlah sampel sebanyak 169 responden yang ditentukan menggunakan metode *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner dan olah data dilakukan dengan analisis SEM-PLS menggunakan perangkat lunak SPSS dan SmartPLS. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *perceived ease of use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* pada pengguna aplikasi Klik Indomaret, *perceived usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* pada pengguna aplikasi Klik Indomaret, *trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* pada pengguna aplikasi Klik Indomaret, dan *customer satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *continuance intention* pada pengguna aplikasi Klik Indomaret.

Kata kunci: *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness*, *Trust*, *Customer Satisfaction*, *Continuance Intention*.

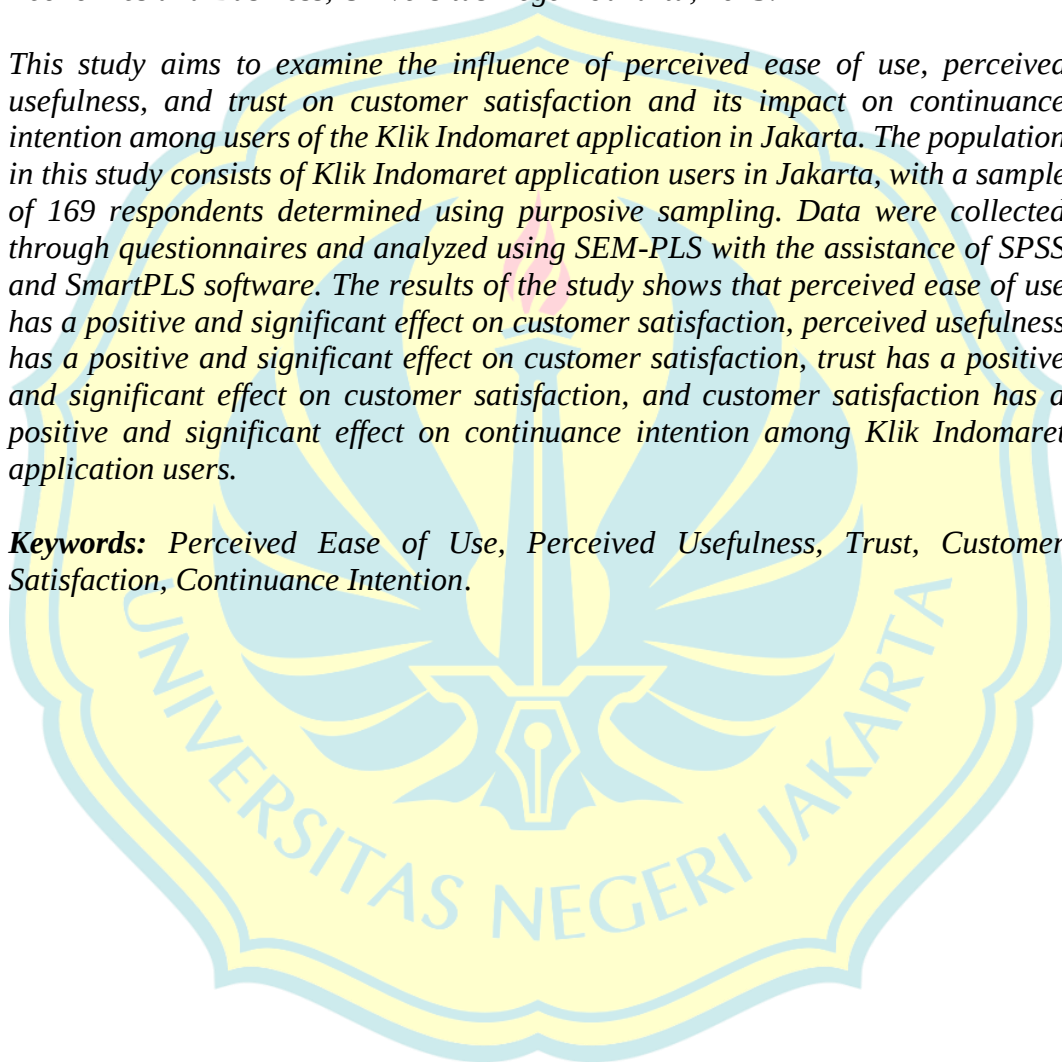
Intelligentia - Dignitas

ABSTRACT

JULIA FERNANDA. *The Effect of Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, and Trust on Customer Satisfaction and its Impact on Continuance Intention among Klik Indomaret Users. Jakarta: Business Education Study Program, Faculty of Economics and Business, Universitas Negeri Jakarta, 2025.*

This study aims to examine the influence of perceived ease of use, perceived usefulness, and trust on customer satisfaction and its impact on continuance intention among users of the Klik Indomaret application in Jakarta. The population in this study consists of Klik Indomaret application users in Jakarta, with a sample of 169 respondents determined using purposive sampling. Data were collected through questionnaires and analyzed using SEM-PLS with the assistance of SPSS and SmartPLS software. The results of the study shows that perceived ease of use has a positive and significant effect on customer satisfaction, perceived usefulness has a positive and significant effect on customer satisfaction, trust has a positive and significant effect on customer satisfaction, and customer satisfaction has a positive and significant effect on continuance intention among Klik Indomaret application users.

Keywords: *Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, Trust, Customer Satisfaction, Continuance Intention.*



Intelligentia - Dignitas

LEMBAR PERSEMBAHAN

“Sometimes it is the people no one can imagine anything of who do the things no one can imagine.” – The Imitation Game (2014).

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT atas seluruh rahmat dan karunia-Nya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Untuk itu, karya ini saya persembahkan kepada orang-orang tersayang dalam hidup saya. Skripsi ini saya persembahkan untuk almarhum ayah saya yang telah pergi meninggalkan kami. Meskipun raganya tidak dapat kebersamai lagi, tetapi dukungan dan kasih sayang yang diberikan akan selalu ada di hati kami.

Ucapan terima kasih juga saya persembahkan kepada keluarga, saudara, dan sahabat saya, yang terus mendoakan dan memberikan dukungan dan motivasi selama proses penyelesaian skripsi ini. Terima kasih juga saya ucapkan kepada teman-teman seperjuangan Pendidikan Bisnis 2018 Kelas A yang kebersamai dalam proses penyusunan skripsi ini. Terakhir, saya ingin berterima kasih kepada diri saya sendiri karena tetap bertahan dan tidak menyerah untuk menyelesaikan tanggung jawab ini meskipun proses yang dilalui tidak mudah.

Intelligentia - Dignitas

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa atas seluruh rahmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness*, dan *Trust* terhadap *Customer Satisfaction* serta Dampaknya terhadap *Continuance Intention* pada Pengguna Aplikasi Klik Indomaret”. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta.

Penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan tentunya tidak lepas dari dukungan, bimbingan, serta motivasi dari berbagai pihak yang telah membantu peneliti selama proses penyusunannya. Oleh karena itu, peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

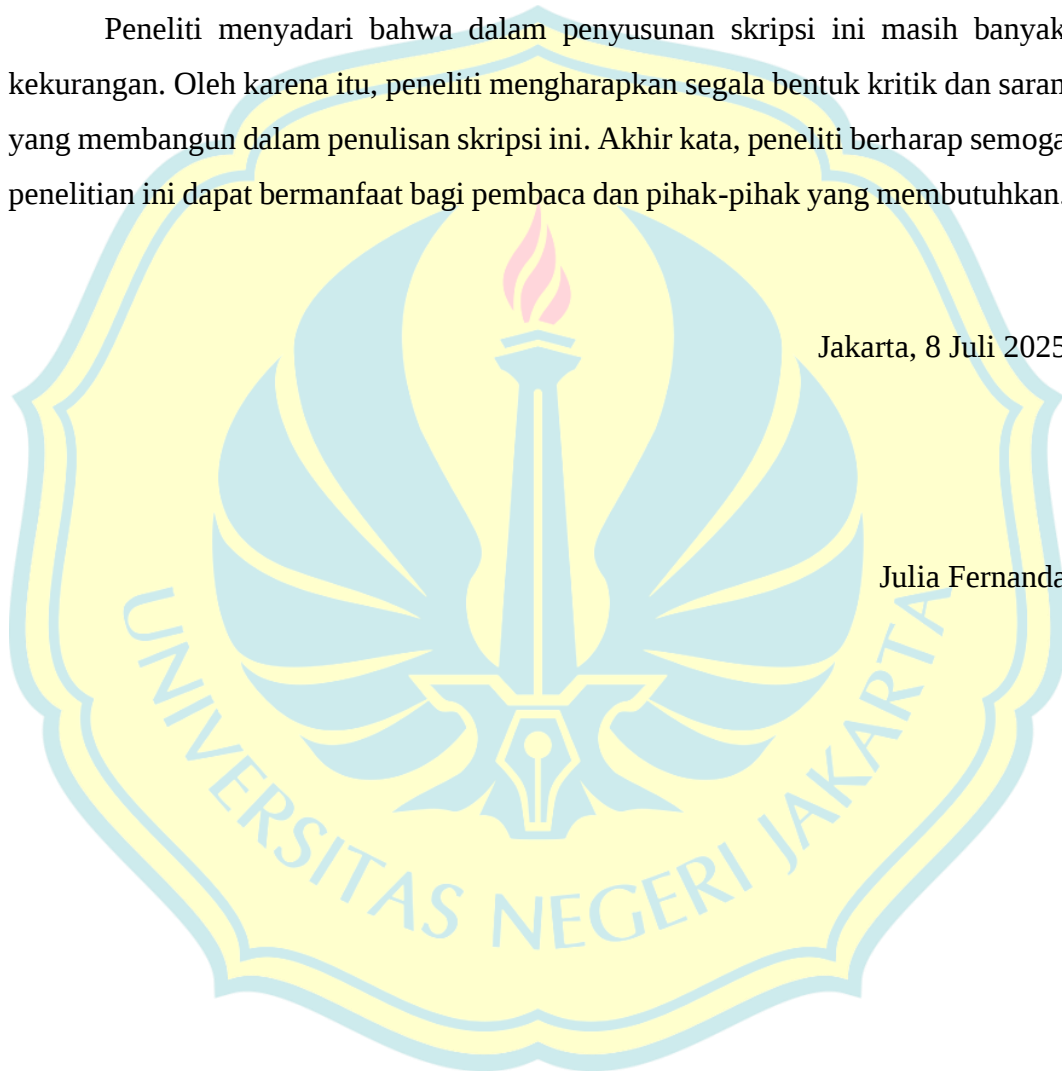
1. Ibu Dita Puruwita, S.Pd., M.Si., Ph.D selaku Dosen Pembimbing I dan Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah memberikan bimbingan, arahan, saran, motivasi, serta dukungan administrasinya selama penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Terrylina Arvinta Monoarfa S.E., MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, saran, dan motivasi selama penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Prof. Dr. Mohamad Rizan, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta.
4. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, khususnya dosen-dosen Program Studi Pendidikan Bisnis, yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
5. Keluarga tersayang, Mami, Bang Garry, Ka Adin, Dian, Billy, Gaby, dan Ceisya yang senantiasa selalu mendoakan dan memberikan dukungan kepada peneliti agar dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Sahabat tersayang, Ghina dan Ita yang selalu ada dalam sepuluh tahun terakhir ini dan memberikan dukungan serta motivasi untuk peneliti.

7. Teman-teman Pendidikan Bisnis 2018 Kelas A yang memberikan bantuan dan saran dalam penyusunan skripsi ini.
8. Responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner guna mendukung jalannya penelitian ini.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan segala bentuk kritik dan saran yang membangun dalam penulisan skripsi ini. Akhir kata, peneliti berharap semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkan.

Jakarta, 8 Juli 2025

Julia Fernanda



Intelligentia - Dignitas