

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



# ANALISIS PENERIMAAN PENGGUNA TERHADAP FITUR GOFOOD PADA APLIKASI GOJEK MENGGUNAKAN METODE UTAUT 2

## TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer pada  
Program Studi Sistem Informasi

Oleh:

**RIZKY AYU MAHROJA**  
**12050322612**



UIN SUSKA RIAU

FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PEKANBARU  
2025



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**ANALISIS PENERIMAAN PENGGUNA TERHADAP FITUR  
GOFOOD PADA APLIKASI GOJEK MENGGUNAKAN  
METODE UTAUT 2**

**TUGAS AKHIR**

Oleh:

**RIZKY AYU MAHROJA**  
**12050322612**

Telah diperiksa dan disetujui sebagai Laporan Tugas Akhir  
di Pekanbaru, pada tanggal 30 Januari 2025

**Ketua Program Studi**

**Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.**  
**NIP. 198307162011011008**

**Pembimbing**

**Idria Matta, S.Kom., M.Sc.**  
**NIP. 197905132007102005**

UIN SUSKA RIAU



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

**LEMBAR PENGESAHAN**

**ANALISIS PENERIMAAN PENGGUNA TERHADAP FITUR  
GOFOOD PADA APLIKASI GOJEK MENGGUNAKAN  
METODE UTAUT 2**

**TUGAS AKHIR**

Oleh:

**RIZKY AYU MAHROJA**  
**12050322612**

Telah dipertahankan di depan sidang dewan penguji  
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer  
Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
di Pekanbaru, pada tanggal 09 Januari 2025

Pekanbaru, 30 Januari 2025

Mengesahkan,

**Ketua Program Studi**

**Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.**  
**NIP. 198307162011011008**

**Dr. Hartono, M.Pd.**  
**NIP. 196403011992031003**

**DEWAN PENGUJI:**

**Ketua : Nesdi Evrilyan Rozanda, S.Kom., M.Sc.**

**Sekretaris : Idria Maita, S.Kom., M.Sc.**

**Anggota 1 : Megawati, S.Kom., MT.**

**Anggota 2 : Zarnelly, S.Kom., M.Sc.**

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Lampiran Surat :

Nomor : Nomor 25/2021

Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Rizky Ayu Mahroja  
 NIM : 12050322612  
 Tempat/Tgl. Lahir : Pasir Intan, 05 Januari 2002  
 Fakultas/Pascasarjana : Sains dan Teknologi  
 Prodi : Sistem Informasi

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\*:

Analisis Penerimaan Pengguna Terhadap Fitur GoFood Pada Aplikasi Gojek Menggunakan metode UTAUT 2

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\*~~ dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\*~~ saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya)\*~~ saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 30 Januari 2025

mbuat pernyataan



Rizky Ayu Mahroja  
 NIM : 12050322612

\* pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak cipta milik UIN Suska Riau  
 Universitas of Sultan Syarif Kasim Riau



## LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL

Tugas Akhir yang tidak diterbitkan ini terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau adalah terbuka untuk umum, dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada peneliti. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau ringkasan hanya dapat dilakukan atas izin penulis dan harus dilakukan mengikuti kaedah dan kebiasaan ilmiah serta menyebutkan sumbernya.

Penggandaan atau penerbitan sebagian atau seluruh Tugas Akhir ini harus memperoleh izin tertulis dari Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Perpustakaan dapat meminjamkan Tugas Akhir ini untuk anggotanya dengan mengisi nama, tanda peminjaman dan tanggal pinjam pada *form* peminjaman.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan di dalam daftar pustaka.

Pekanbaru, 30 Januari 2025

Yang membuat pernyataan,

**RIZKY AYU MAHROJA**  
**NIM. 12050322612**



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LEMBAR PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Dengan menyebut nama Allah yang maha pengasih lagi maha penyayang*

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

*Alhamdulillah Wa Syukurillah, segala puji bagi Allah Subhanahu Wa Ta'ala sebagai bentuk rasa syukur atas segala nikmat yang telah diberikan tanpa ada kekurangan sedikitpun. Shalawat beserta salam tak lupa pula kita ucapkan kepada Nabi Muhammad Shallallahu 'alaihi Wa Sallam dengan mengucapkan Allahumma Sholli 'ala Sayyidina Muhammad Wa'ala Ali Sayyidina Muhammad. Semoga kita semua selalu senantiasa mendapat syafaat-Nya di dunia maupun di akhirat, Aamiin Ya Rabbal'Alamin.*

Tugas Akhir ini peneliti persembahkan untuk diri sendiri dan orangtua tercinta sebagai salah satu hadiah istimewa bentuk bakti dan rasa terima kasih kepada mereka. Bapak tersayang Wardo, Ibu tercinta Istikaroh, dan Adik Fahri Ramadani yang tersayang, terima kasih atas setiap doa, bimbingan, dan dukungan yang kalian berikan kepada peneliti sehingga dipermudah dalam menyelesaikan Tugas Akhir yang telah dilalui dengan banyak usaha dan juga air mata dalam prosesnya.

Peneliti ucapkan terima kasih kepada Ibu Idria Maita, S.Kom., M.Sc yang telah berjasa dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini. Terima kasih juga peneliti ucapkan kepada Bapak dan Ibu dosen Program Studi Sistem Informasi yang telah mewariskan ilmu yang bermanfaat dan arahan kepada peneliti untuk menyelesaikan studi di Program Studi Sistem Informasi ini. Semoga kita semua selalu diberikan kemudahan, rahmat, serta karunia-Nya. *Aamiin Ya Rabbal 'alamin.*

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

UIN SUSKA RIAU



## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillah Rabbil 'alamin*, bersyukur kehadiran Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. *Shalawat* serta salam kita ucapkan kepada Nabi Muhammad *Shalallahu 'alaihi Wa Sallam* dengan mengucapkan *Allahumma Sholli'ala Sayyidina Muhammad Wa'ala Ali Sayyidina Muhammad*. Tugas Akhir ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Komputer di Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pada penulisan Tugas Akhir ini, terdapat beberapa pihak yang sudah berkontribusi dan mendukung peneliti baik berupa materi, moril, dan motivasi. Peneliti ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Hairunas, M.Ag sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Hartono, M.Pd sebagai Dekan Fakultas Sains dan Teknologi.
3. Bapak Eki Saputra, S.Kom., M.Kom sebagai Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Ibu Siti Monalisa, ST., M.Kom sebagai Sekretaris Program Studi Sistem Informasi.
5. Bapak Tengku Khairil Ahsyar, S.Kom., M.Kom sebagai Kepala Laboratorium Program Studi Sistem Informasi.
6. Bapak Arif Marsal, Lc., MA sebagai Pembimbing Akademis yang telah memberikan bantuan dan masukkan selama masa studi.
7. Ibu Idria Maita, S.Kom., M.Sc sebagai Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah membimbing, meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran guna mengarahkan peneliti menyelesaikan Tugas Akhir.
8. Bapak Nesdi Evrilyan Rozanda, S.Kom., M.Sc sebagai Dosen Ketua Sidang yang telah memberikan kritikan dan juga nasihat kepada peneliti agar menjadi lebih baik lagi.
9. Ibu Megawati, S.Kom., MT sebagai Dosen Penguji I yang telah memberikan arahan, kritikan, dan saran yang bermanfaat dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
10. Ibu Zarnelly, S.Kom., M.Sc sebagai Dosen Penguji II yang telah memberikan arahan, kritikan, dan saran yang bermanfaat dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
11. Dosen Program Studi Informasi yang telah memberikan ilmunya yang



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bermanfaat selama masa studi.

12. Kedua Orang Tua yaitu Bapak Warto dan Ibu Istikaroh yang selalu memberikan semangat, dukungan material, nasihat, dan doa selama masa studi.
13. Adikku Fahri Ramadani yang selalu mendoakan dan memberikan semangat kepada peneliti.
14. Saudara Ade Kurniawan yang selalu mendengarkan keluh kesah, memberikan semangat, dan juga bersedia membantu peneliti dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
15. Teman-temanku yaitu Deri Pebilla, Runi Aulia, Sisri Maharani, Yulia Putri, dan Nadia Nurfadhila yang menemani, membantu, dan juga memberikan semangat.
16. Seluruh pihak yang bersedia membantu dalam proses pengumpulan data.
17. Teman-teman Sistem Informasi angkatan 2020.

Semoga segala doa dan dorongan yang telah diberikan selama ini menjadi amal kebajikan dan mendapat balasan setimpal dari Allah *Subhanahu Wa Ta'ala*. Peneliti menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih banyak terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, peneliti dengan senang hati menerima saran yang dapat membangun untuk meningkatkan Tugas Akhir ini dengan menghubungi peneliti melalui *e-mail* 12050322612@students.uin-suska.ac.id. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Akhir kata, peneliti mengucapkan terima kasih.

Pekanbaru, 30 Januari 2025

Peneliti,

**RIZKY AYU MAHROJA**  
**NIM. 12050322612**

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

# ANALISIS PENERIMAAN PENGGUNA TERHADAP FITUR GOFOOD PADA APLIKASI GOJEK MENGGUNAKAN METODE UTAUT 2

**RIZKY AYU MAHROJA**  
**NIM: 12050322612**

Tanggal Sidang: 9 Januari 2025  
Periode Wisuda:

Program Studi Sistem Informasi  
Fakultas Sains dan Teknologi  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
Jl. Soebrantas, No. 155, Pekanbaru

## ABSTRAK

GoFood merupakan layanan pengiriman makanan *online* yang diperkenalkan Gojek pada tahun 2015. Layanan yang diberikan GoFood yaitu pengguna mudah memilih makanan yang diinginkan dengan mempertimbangkan beberapa faktor seperti lokasi terdekat, waktu operasional, produk terlaris, dan harga. GoFood juga memberikan rasa kepercayaan dengan menampilkan lokasi pengemudi, status pesanan, dan memberikan estimasi waktu tiba. Pada penggunaan GoFood masih ditemukan permasalahan yaitu estimasi waktu dan alamat yang tidak akurat, layanan *call center* yang tidak memuaskan, dan aplikasi yang sulit diakses. Tujuan penelitian ini adalah menemukan hasil pengukuran penerimaan pengguna berdasarkan niat dan perilaku penggunaan dan juga mengidentifikasi variabel apa saja yang berpengaruh dalam penerimaan GoFood di Pekanbaru. Metode yang digunakan yaitu UTAUT 2, karena metode ini cocok untuk menganalisis penerimaan pengguna dalam konteks konsumen. Dari hasil analisis dengan 100 responden nilai *R-square* pada BI menunjukkan penerimaan pada niat penggunaan dikategorikan baik. Artinya variabel-variabel seperti PE, SI, HM, dan HB cukup mampu menjelaskan niat pengguna untuk menggunakan aplikasi. Sedangkan nilai *R-square* yang lemah pada *Use Behavior* menandakan bahwa penerimaan pengguna pada level perilaku belum optimal meskipun niat pengguna sudah baik. Berdasarkan uji hipotesis variabel yang mempengaruhi yaitu PE, SI, HM, HB, dan BI serta variabel yang lain EE, FC, dan PV ditolak.

**Kata Kunci:** gofood, penerimaan, SEM, UTAUT 2


**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

# ANALYSIS OF USER ACCEPTANCE OF GOFOOD FEATURES ON THE GOJEK APPLICATION USING THE UTAUT 2 METHOD

**RIZKY AYU MAHROJA**  
**NIM: 12050322612**

*Date of Final Exam: January 9, 2025*  
*Graduation Period:*

*Department of Information System*  
*Faculty of Science and Technology*  
*State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau*  
*Soebrantas Street, No. 155, Pekanbaru*

## ABSTRACT

*GoFood is an online food delivery service introduced by Gojek in 2015. The service provided by GoFood is that users can easily choose the food they want by considering several factors such as the nearest location, operating hours, best-selling products, and prices. GoFood also provides a sense of trust by displaying the driver's location, order status, and providing an estimated time of arrival. In the use of GoFood, problems are still found, namely inaccurate time and address estimates, unsatisfactory call center services, and difficult to access applications. The purpose of this study was to find the results of measuring user acceptance based on usage intentions and behavior and also to identify what variables influence the acceptance of GoFood in Pekanbaru. The method used is UTAUT 2, because this method is suitable for analyzing user acceptance in the context of consumers. From the results of the analysis with 100 respondents, the R-square value in BI shows that acceptance of usage intentions is categorized as good. This means that variables such as PE, SI, HM, and HB are quite capable of explaining user intentions to use the application. Meanwhile, the weak R-square value in use behavior indicates that user acceptance at the behavioral level is not optimal even though the user's intention is good. Based on the hypothesis test, the influencing variables, namely PE, SI, HM, HB, and BI and other variables are rejected.*

**Keywords:** *gofood, reception, SEM, UTAUT 2*



**DAFTAR ISI**

<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b>	<b>v</b>
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN</b>	<b>xv</b>
<b>1 PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang . . . . .	1
1.2 Perumusan Masalah . . . . .	4
1.3 Batasan Masalah . . . . .	4
1.4 Tujuan . . . . .	4
1.5 Manfaat . . . . .	5
1.6 Sistematika Penulisan . . . . .	5
<b>2 LANDASAN TEORI</b>	<b>6</b>
2.1 Analisis . . . . .	6
2.2 Penerimaan Pengguna . . . . .	6
2.3 Aplikasi . . . . .	6
2.4 GoFood . . . . .	7
2.5 <i>Unified Theory of Acceptance Use of Technology 2 (UTAUT 2)</i> . . .	7
2.6 <i>Skala Likert</i> . . . . .	9

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.7	<i>Partial Least Square-Structural Equation Modelling (PLS-SEM)</i> . . .	10
2.8	Populasi dan Sampel . . . . .	10
2.9	SmartPLS . . . . .	11
2.10	Penelitian Terdahulu . . . . .	12
<b>3</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN</b>	<b>13</b>
3.1	Tahap Perencanaan . . . . .	14
3.2	Tahap Pengumpulan Data . . . . .	20
3.3	Tahap Analisis Data dan Pembahasan . . . . .	21
3.4	Tahap Dokumentasi . . . . .	21
<b>4</b>	<b>ANALISIS DAN HASIL</b>	<b>22</b>
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian . . . . .	22
4.2	Hasil Pengumpulan Data . . . . .	22
4.3	Hasil Analisis Demografi . . . . .	22
4.4	Analisis Pengujian <i>Outer Model</i> . . . . .	24
4.4.1	Validitas Konvergen ( <i>Convergent Validity</i> ) . . . . .	24
4.4.2	Validitas Diskriminan ( <i>Discriminant Validity</i> ) . . . . .	25
4.4.3	Uji Reliabilitas . . . . .	26
4.5	Analisis Pengujian <i>Inner Model</i> . . . . .	26
4.5.1	Uji <i>R-square</i> . . . . .	26
4.5.2	Uji Hipotesis . . . . .	27
4.6	Pembahasan dan Hasil . . . . .	29
4.6.1	Variabel yang Mempengaruhi Penerimaan Pengguna . . . . .	30
4.6.2	Variabel yang Tidak Mempengaruhi Penerimaan Pengguna . . . . .	32
<b>5</b>	<b>PENUTUP</b>	<b>34</b>
5.1	Kesimpulan . . . . .	34
5.2	Saran . . . . .	35
	<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>36</b>
	<b>LAMPIRAN A KUISIONER PENELITIAN</b>	<b>A - 1</b>
	<b>LAMPIRAN B HASIL KUISIONER</b>	<b>B - 1</b>
	<b>LAMPIRAN C TRANSKIP WAWANCARA</b>	<b>C - 1</b>
	<b>LAMPIRAN D DOKUMENTASI</b>	<b>D - 1</b>



## DAFTAR GAMBAR

1.1	Aplikasi Terpopuler Jasa Pengiman Makanan <i>Online</i> . . . . .	2
2.1	Metode UTAUT 2 (Venkatesh dkk., 2012) . . . . .	8
3.1	Kerangka Kerja Penelitian . . . . .	13
3.2	Metode Penelitian . . . . .	15



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## DAFTAR TABEL

1.1	Permasalahan Pengguna GoFood . . . . .	2
2.1	Format Jawaban Responden . . . . .	9
2.2	Penelitian Terdahulu . . . . .	12
3.1	Indikator Penelitian . . . . .	17
4.1	Hasil Analisis Demografi . . . . .	22
4.2	Uji Validitas Konvergen . . . . .	24
4.3	Nilai <i>Cross Loading</i> . . . . .	25
4.4	Uji Reliabilitas . . . . .	26
4.5	Nilai <i>R-square</i> . . . . .	27
4.6	Hasil Uji Hipotesis . . . . .	27

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR SINGKATAN

BI	:	<i>Behavioral Intention</i>
d	:	<i>Sampling error</i>
EE	:	<i>Effort Expectancy</i>
FC	:	<i>Facilitating Conditions</i>
HB	:	<i>Habit</i>
HM	:	<i>Hedonic Motivation</i>
iOS	:	<i>iphone Operating System</i>
n	:	Jumlah sampel
p	:	Maksimal estimasi
PE	:	<i>Performance Expectancy</i>
PLS	:	<i>Partial Least Square</i>
PT	:	Perseroan Terbatas
PV	:	<i>Price Value</i>
SEM	:	<i>Structural Equation Modelling</i>
SI	:	<i>Social Influence</i>
TAM	:	<i>Technology Acceptance Model</i>
TRA	:	<i>Theory of Reasoned Action</i>
UTAUT	:	<i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology</i>
UTAUT 2	:	<i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2</i>
UB	:	<i>Use Behavior</i>
z	:	Nilai standar dari distribusi normal



- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Aplikasi *mobile* adalah perangkat yang dibuat untuk dapat melakukan mobilitas dengan menggunakan gadget. Hadirnya aplikasi *mobile* dapat memudahkan manusia untuk menyelesaikan berbagai aktivitas mereka seperti berjualan, belajar, bermain, menyelesaikan pekerjaan kantor, dan lain-lain (Satyaputra dan Aritonang, 2010). Gojek merupakan salah satu perusahaan besar yang memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dengan maksimal dalam mengelola bisnisnya yang berbasis aplikasi *mobile* (Frisilia, 2022). Gojek adalah sebuah platform transportasi *online* yang beroperasi di bawah PT. Gojek Indonesia. Gojek didirikan oleh Nadiem Makarim pada tahun 2010 di Jakarta. Perusahaan ini bergerak di bidang layanan transportasi yang menghubungkan pengemudi ojek dengan pelanggan melalui aplikasi Gojek yang tersedia di iOS dan *Android*. PT. Gojek, sebuah perusahaan teknologi yang berfokus pada aspek sosial, didirikan untuk meningkatkan kesejahteraan mitranya di sektor informal Indonesia (Wuisan et al., 2020). Awalnya Gojek hanya menawarkan layanan pemesanan ojek secara *online*. Akan tetapi Perusahaan terus berinovasi sehingga pada tahun 2015 Gojek meluncurkan layanan pesan antar makanan karena antusiasisme masyarakat terhadap makanan yang belum memiliki platform khusus dalam menawarkan beragam pilihan makanan. Hal ini membuat perusahaan Gojek meningkatkan lini produksinya dengan melihat peluang yang ada (Ramadhani dan Azizah, 2022).

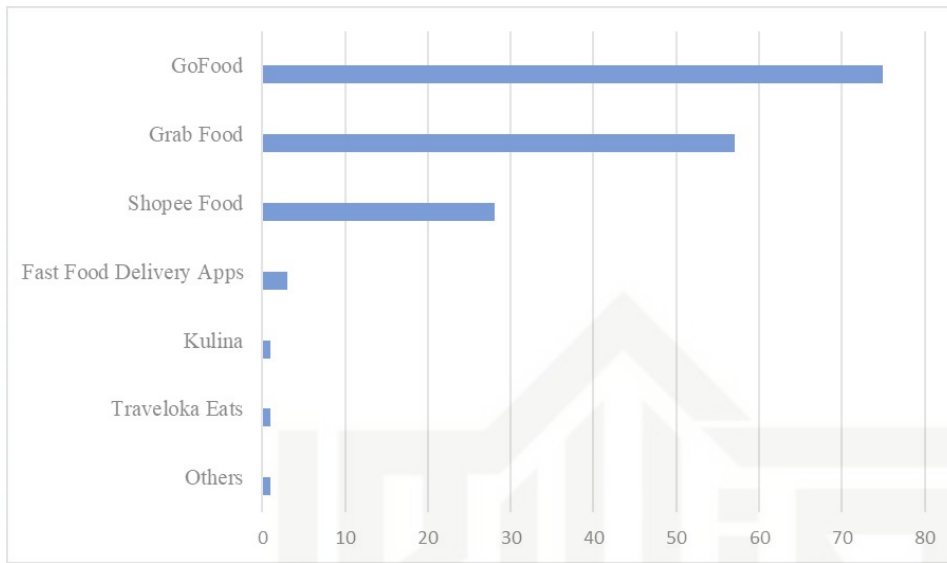
Salah satu fitur yang tersedia di aplikasi Gojek adalah GoFood. GoFood adalah layanan pengiriman makanan yang diperkenalkan oleh Gojek. Pada layanan yang ada di GoFood, pengguna dapat dengan mudah memilih makanan yang diinginkan dengan mempertimbangkan beberapa faktor seperti lokasi terdekat, peringkat restoran, promosi, jenis makanan, waktu operasional, produk terlaris, dan harga. Aplikasi memberikan rasa percaya diri dan kenyamanan dengan menampilkan lokasi pengemudi dan status pesanan, serta memberikan estimasi waktu tiba. Selain itu, GoFood juga menyediakan metode pembayaran *E-Wallet* yang terhubung ke Gopay untuk kemudahan transaksi *cashless* (Manaar dan Khaira, 2023).

Pada Mei 2023, Statiska bekerja sama dengan Rakuten Insight merilis aplikasi jasa pengiriman makanan yang paling banyak digunakan di Indonesia yaitu GoFood, dengan jangka waktu survei 13 hingga 30 April 2023 mendapatkan 9.874 jumlah responden yang dapat dilihat pada Gambar 1.1. Aplikasi tersebut dikem-

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bangkan oleh startup Indonesia yaitu Gojek, perusahaan pertama di tanah air.



**Gambar 1.1.** Aplikasi Terpopuler Jasa Pengiman Makanan *Online*

Oleh karena itu, Gojek harus memahami keinginan dan kebutuhan masyarakat untuk bersaing dan meningkatkan kualitas layanan. GoFood dapat digunakan sebagai dasar dalam membuat rencana untuk menarik pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan lama. Untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus mengetahui apa yang memengaruhi penerimaan pelanggan terhadap layanan GoFood (Manaar dan Khaira, 2023).

Berdasarkan wawancara pada Lampiran C yang telah dilakukan pada pengguna GoFood, terdapat beberapa permasalahan yang dialami diantaranya dapat dilihat pada Tabel 1.1 sebagai berikut.

**Tabel 1.1.** Permasalahan Pengguna GoFood

No	Variabel	Permasalahan
1	<i>Performance Expectancy</i>	Estimasi waktu dan lokasi pengiriman tidak akurat.
2	<i>Effort Expectancy</i>	Adanya jawaban dari layanan <i>call center</i> yang tidak memuaskan pengguna terkait pembatalan pemesanan yang tidak disengaja.
3	<i>Social Influence</i>	Kurangnya rekomendasi dari orang terdekat.
4	<i>Facilitating Conditions</i>	Aplikasi sulit untuk diakses yang membuat pengguna frustrasi dan enggan untuk menggunakan aplikasi.



**Tabel 1.1.** Permasalahan Pengguna GoFood (Tabel Lanjutan...)

No	Variabel	Permasalahan
5	<i>Price Value</i>	Promo susah ditemukan karena syarat yang rumit membuat pengguna merasa tidak mendapatkan keuntungan yang optimal saat menggunakan aplikasi.
6	<i>Hedonic Motivation</i>	Aplikasi tidak menarik seperti tidak ada fitur hiburan ataupun <i>game</i> .
7	<i>Habit</i>	Pengguna belum terbiasa menggunakan aplikasi sehingga pengguna lebih suka makan langsung di restoran daripada memesan lewat aplikasi.

Penerapan teknologi informasi selalu terkait dengan bagaimana pengguna menerimanya. Seberapa baik pengguna menerima dan memahami teknologi tersebut sangat penting untuk menilai sejauh mana implementasi teknologi informasi itu berhasil. Dalam penerapan suatu teknologi informasi penerimaan pengguna menjadi faktor kunci yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan. Untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan sistem tersebut, penting untuk menilai sejauh mana pengguna mampu menerima dan menguasai teknologi yang digunakan.

Berdasarkan penjabaran di atas, perlu dilakukan identifikasi untuk mengetahui terkait faktor yang menentukan penerimaan pengguna pada suatu sistem (Azizi, Roozbahani, dan Khatony, 2020). Faktor-faktor penerimaan dapat diketahui dengan menggunakan metode analisis penerimaan teknologi. Salah satu metode populer yang digunakan untuk menganalisis penerimaan pengguna adalah *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT 2) yang diperkenalkan oleh Venkatesh pada tahun 2012. UTAUT 2 merupakan pengembangan lanjut dari UTAUT sebelumnya yang dikembangkan oleh Venkatesh, Morris, Davis, dan Davis (2003). Metode ini dapat menjelaskan sebanyak 50% variasi penggunaan teknologi dan hingga 70% variasi niat perilaku seseorang untuk menggunakan teknologi (Kurniawan, Rachmawati, Ayu, Ong, dan Redi, 2024). Metode ini menggambarkan bagaimana niat dan perilaku pengguna dalam menerima suatu teknologi dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti *Performance Expectancy* (PE), *Effort Expectancy* (EE), *Social Influence* (SI), *Facilitating Condition* (FC), *Price Value* (PV), *Hedonic Motivation* (HM), dan *Habit* (HB) (Azizi, Roozbahani, dan Khatony, 2020).

Penelitian sejenis yang dilakukan oleh Widanengsih, Kurniadi, dan Destiana (2022) menggunakan metode UTAUT 2 dimana pada penelitian ini *Behavioral Intention* (BI) berpengaruh signifikan terhadap *Use Behavior* (UB). Hal ini menun-

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

jukkan bahwa niat menggunakan aplikasi membuat perilaku menggunakan menjadi semakin kuat. Selain itu, variabel *Effort Expectance*, dan *Habit* juga berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention*.

Penelitian lain yaitu oleh Hadi dan Alfarobi (2023) untuk menganalisis faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi penggunaan aplikasi Tiktok dengan metode UTAUT 2. Dari Penelitian yang dilakukan didapatkan hasil bahwa variabel *Habit*, *Performance Expetancy*, dan *Social Influence* berpengaruh positif terhadap BI atau minat penggunaan aplikasi tiktok berpengaruh terhadap penggunaan aplikasi Tiktok. Penelitian selanjutnya juga diteliti oleh Manaar dan Khaira (2023) bahwa variabel *Habit* berpengaruh signifikan terhadap *Behavioural Intention*. Serta penelitian Juningsih, Ismunandar, Sarasati, Irmawati, dan Yanto (2020) menghasilkan variabel yang signifikan yaitu ekspektasi kinerja, faktor sosial, motivasi hedonis, kebiasaan, dan minat pengguna.

Berdasarkan penjelasan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian menggunakan metode UTAUT 2 untuk mengkaji penerimaan layanan GoFood dengan judul “Analisis Penerimaan Pengguna Terhadap Fitur GoFood Pada Aplikasi Gojek Menggunakan Metode UTAUT 2”.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, rumusan masalah ini adalah bagaimana analisis penerimaan pengguna terhadap fitur GoFood pada aplikasi Gojek menggunakan metode UTAUT 2 dan variabel apa saja yang berpengaruh.

## 1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah Tugas Akhir ini adalah:

1. Penelitian ini hanya berfokus pada penggunaan fitur GoFood di aplikasi Gojek.
2. Penelitian ini dilakukan pada pengguna GoFood di Pekanbaru.
3. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner dan menggunakan teknik *Accidental sampling* untuk penentuan sampelnya.
4. Metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan PLS-SEM dengan bantuan aplikasi SmartPLS versi 4.0.

## 1.4 Tujuan

Tujuan Tugas Akhir ini adalah:

1. Untuk menemukan hasil pengukuran penerimaan pengguna terhadap fitur GoFood pada aplikasi Gojek menggunakan metode UTAUT 2 berdasarkan niat dan perilaku penggunaannya.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Untuk mengidentifikasi variabel-variabel apa saja yang mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap fitur GoFood di Pekanbaru berdasarkan metode UTAUT 2.

## 1.5 Manfaat

Manfaat Tugas Akhir ini adalah:

1. Dapat memahami berbagai faktor yang memengaruhi penerimaan pengguna terhadap GoFood pada aplikasi Gojek melalui metode UTAUT 2 yang dapat menjadi acuan bagi perusahaan atau organisasi dalam mengembangkan layanan sejenis.
2. Dapat memberikan pemahaman dan informasi terkait pengaruh metode UTAUT 2 terhadap penerimaan pengguna GoFood pada aplikasi Gojek dengan mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhinya. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi bagi mahasiswa dalam melakukan penelitian dengan studi yang sejenis.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan adalah sebagai berikut:

### BAB 1. PENDAHULUAN

Bab ini mendeskripsikan secara umum mengenai latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

### BAB 2. LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang teori-teori yang berkaitan dengan Tugas Akhir yang dibuat.

### BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang metodologi yang dilakukan mulai dari tahap persiapan hingga hingga tahap dokumentasi.

### BAB 4. ANALISIS DAN HASIL

Bab ini berisi tentang perhitungan hasil analisis penelitian yang mencakup penetapan *sample*, hasil pengumpulan data, uraian tanggapan, hasil uji validitas, hasil uji reliabilitas, dan hasil uji hipotesis.

### BAB 5. PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB 2

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Analisis

Analisis adalah upaya untuk memecah masalah menjadi bagian-bagian kecil. Ini dilakukan sehingga susunan atau tatanan bentuk sesuatu yang diurai menjadi jelas, sehingga maknanya dapat dipahami dengan lebih jelas (Satyaputra dan Aritonang, 2010).

Sehingga dapat disimpulkan, analisis adalah suatu metode untuk menguraikan suatu masalah secara menyeluruh dan sistematis dengan mengidentifikasi bagian-bagiannya untuk mendapatkan pemahaman dan pengertian yang tepat.

#### 2.2 Penerimaan Pengguna

Menurut Vergragt (2006) penerimaan konsumen merupakan sikap positif konsumen terhadap suatu inovasi dan keinginan mereka untuk menggunakan produk atau layanan tersebut (Putra dan Gde, 2021). Selain itu, penerimaan konsumen diartikan juga sebagai pengalaman yang ditunjukkan dengan sikap positif terhadap produk atau penggunaan produk tersebut oleh konsumen (Maulidina, Sarno, Sungkono, dan Giranita, 2020).

Penerimaan pengguna berarti keinginan seseorang atau sekelompok orang untuk menggunakan teknologi informasi dalam pekerjaan mereka agar bisa membantu mereka menyelesaikan tugas. Penerimaan pengguna sering dianggap sebagai tanda berhasil atau tidaknya suatu proyek sistem informasi, karena jika pengguna menolak sistem tersebut, kinerja bisa menurun.

#### 2.3 Aplikasi

Perangkat lunak yang dibuat oleh perusahaan komputer untuk menyelesaikan tugas tertentu disebut aplikasi (Ramadhani dan Azizah, 2022). Sementara itu, Abdurahman dan Riswaya (2014) menyebut aplikasi sebagai program yang sudah siap digunakan dan dapat menjalankan perintah pengguna sesuai dengan tujuan pembuatannya.

Menurut Pressman dan Maxim (2014) aplikasi *mobile* adalah aplikasi yang dirancang khusus untuk digunakan di platform ponsel seperti iOS, Android, atau *Windows Mobile*. Aplikasi berbasis sistem operasi *mobile* telah berkembang. Aplikasi *mobile* semakin populer karena pengguna ponsel semakin banyak menggunakannya. Menurut studi ComScore (Mei 2012), lebih banyak pelanggan seluler yang menggunakan aplikasi daripada melihat web pada perangkat mereka selama kuartal sebelumnya, masing-masing 51,2% dan 48,8% (Ayu dan Lahmi, 2020).



## 2.4 GoFood

GoFood adalah layanan aplikasi dalam aplikasi Gojek yang berasal dari Indonesia dan telah bekerja sama dengan 125.000 lebih restoran di berbagai kota. Pelanggan menggunakan aplikasi GoFood untuk mencari dan memesan makanan. Mereka akan otomatis masuk ke aplikasi dan *driver* Gojek bertugas mengantarkan makanan ke pelanggan. Tujuan dari layanan ini adalah untuk memudahkan pelanggan memesan makanan tanpa harus menghabiskan waktu dan tenaga untuk pergi langsung ke toko makanan yang diinginkan. Untuk melakukan transaksi GoFood, pengguna dapat memesan makanan melalui aplikasi Gojek dengan cara:

1. Buka GoFood di aplikasi Gojek.
2. Pilih makanan dari berbagai rekomendasi yang tersedia.
3. Gunakan fitur Pencarian untuk menemukan restoran atau menu yang diinginkan.
4. Pilih menu dan cantumkan alamat pengantaran.
5. *Driver* Gojek siap mengantarkan pesanan.

## 2.5 Unified Theory of Acceptance Use of Technology 2 (UTAUT 2)

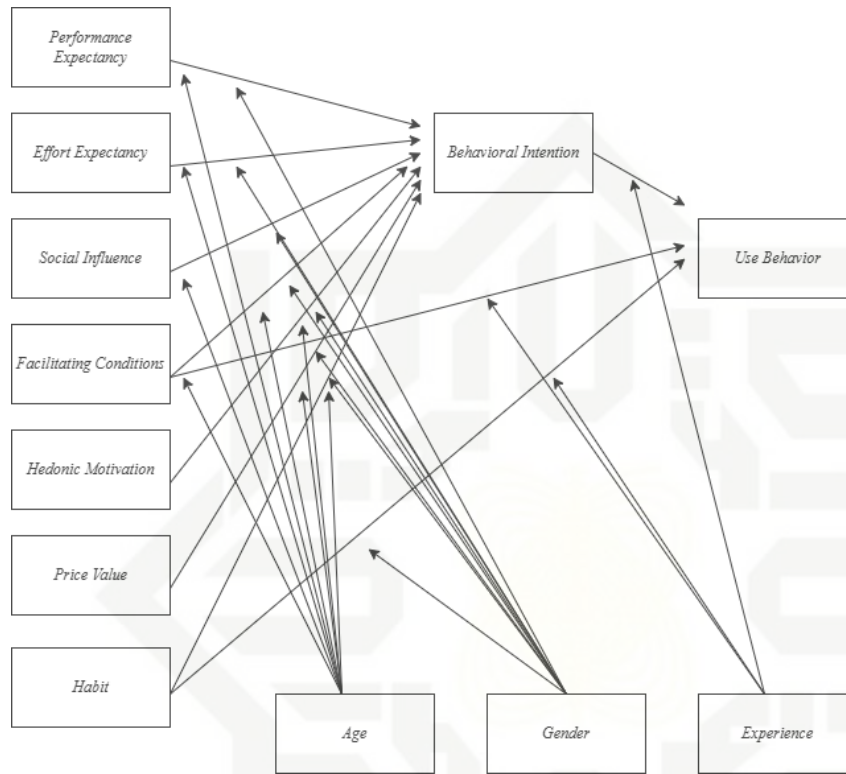
Metode UTAUT adalah metode untuk penelitian penerimaan pengguna yang bertujuan menjelaskan niat pengguna dalam menggunakan suatu sistem dan bagaimana perilaku penggunaan mereka. Menurut Venkatesh et al., (2003), UTAUT terbukti lebih berhasil daripada delapan teori lainnya dalam menjelaskan hingga 70% perbedaan niat penggunaan. UTAUT adalah teori yang banyak berpengaruh dan sering digunakan untuk penelitian penerimaan pengguna terhadap teknologi informasi. Hal ini karena UTAUT menggabungkan unsur-unsur terbaik dari delapan teori penerimaan teknologi yang sudah ada menjadi satu teori (Sugiyono, 2013). Teori ini adalah gabungan dari delapan model penerimaan yang digunakan sebelumnya.

Metode UTAUT mempunyai variabel moderator, variabel bebas (independen), dan variabel terikat (dependen). Dalam metode ini ada empat variabel independen yaitu *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Conditions*, dan dua variabel dependen yaitu *Behavioral Intention* dan *Use Behavior*. Variabel dependen atau juga yang disebut sebagai variabel terikat, adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat dari variabel bebas. (Sugiyono, 2012), serta empat variabel moderator yaitu *Gender*, *Age*, *Experience*, dan *Voluntariness of Use*.

Metode UTAUT 2 adalah pengembangan dari UTAUT yang berfokus pada penerimaan dan penggunaan teknologi oleh konsumen (Venkatesh, Thong, dan Xu,

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2012). Tujuannya untuk mengidentifikasi tiga faktor utama, mengubah beberapa hubungan dalam model UTAUT dan menambahkan hubungan baru. Tiga faktor baru yang ditambahkan adalah motivasi hedonis, nilai harga, dan kebiasaan yang membuat model ini lebih luas (Maulidina dkk., 2020). Berikut Gambar 2.1 metode UTAUT 2 yang dikembangkan oleh Venkatesh et al (2012).



**Gambar 2.1.** Metode UTAUT 2 (Venkatesh dkk., 2012)

Berikut ini variabel-variabel UTAUT 2 menurut Venkatesh, Thong, dan Xu (2012):

1. *Performance Expectancy* mengacu pada seberapa besar pengguna merasakan manfaat yang diperoleh dari penggunaan suatu sistem atau teknologi dalam mendukung aktivitas atau pencapaian tujuannya (Maulidina dkk., 2020).
2. *Effort Expectancy* mengacu pada seberapa mudah suatu sistem dapat digunakan sehingga mampu mengurangi tenaga dan durasi yang dibutuhkan seseorang dalam melaksanakan kegiatan (Udayana, 2017).
3. *Social Influence* diartikan dimana seseorang merasa bahwa individu penting di sekitarnya meyakini bahwa ia perlu menggunakan sistem baru (Udayana, 2017).
4. *Facilitating Conditions*. Dalam penelitian Venkatesh et al (2003), disimpulkan bahwa kondisi yang mendukung memberikan dampak positif ter-



hadap minat untuk menggunakan sistem informasi, meskipun pengaruhnya tidak terlalu besar (Udayana, 2017).

5. *Hedonic Motivation*. Menurut Brown dan Venkatesh (2005), motivasi hedonis mempengaruhi niat pengguna dalam mengadopsi teknologi. Faktor ini mencakup kepuasan dan kesenangan yang dirasakan pengguna dari teknologi, yang memiliki kontribusi besar terhadap keputusan untuk menggunakannya (Udayana, 2017).
6. *Price Value*. Menurut penelitian Doods et al.(1991), Nilai harga adalah pandangan pengguna tentang seberapa besar manfaat yang diperoleh dari teknologi dibandingkan dengan biaya yang harus dikeluarkan. Jika manfaat yang dirasakan lebih besar daripada biayanya, konsumen cenderung lebih siap untuk mengadopsi teknologi tersebut (Udayana, 2017).
7. *Habit*. Penelitian Limayem et al.(2007) menunjukkan bahwa kebiasaan konsumen memiliki pengaruh signifikan, yang menyebabkan penggunaan teknologi terjadi secara otomatis (Udayana, 2017).

## 2.6 Skala Likert

Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang sering digunakan dalam kuesioner dan merupakan skala yang paling umum digunakan dalam penelitian survei. Untuk dapat mengetahui tingkat kepastian dalam penelitian ini, maka digunakan cara dengan Skala *Likert* (Eneizan, Mohammed, Alnoor, Alaboodi, dan Enaizan, 2019). Menurut sugiyono (2013) Skala *Likert* adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi individu atau kelompok terhadap fenomena sosial. Dengan skala ini, variabel yang akan diukur diuraikan menjadi indikator-indikator.

Pada Tabel 2.1 indikator tersebut kemudian digunakan sebagai dasar untuk menyusun item-item instrumen, yang bisa berupa pernyataan atau pertanyaan. (Sugiyono, 2013). Setiap pilihan jawaban diberikan skor, sehingga responden harus menunjukkan apakah mereka setuju dengan pernyataan (positif) atau tidak setuju dengan pernyataan (negatif).

**Tabel 2.1.** Format Jawaban Responden

Jawaban	Poin
Sangat setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1



- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

## 2.7 *Partial Least Square-Structural Equation Modelling (PLS-SEM)*

*Structural Equation Modeling (SEM)* adalah teknik statistik untuk menguji hubungan antar variabel yang kompleks. SEM termasuk dalam analisis multivariat yang lebih kompleks dibandingkan regresi berganda dan analisis faktor (Anggraini dan Rachmawati, 2019). Metode SEM memiliki keunggulan dalam analisis dan prediksi yang lebih kuat dibandingkan analisis jalur dan regresi berganda, karena SEM dapat menganalisis variabel atau konstruk hingga tingkat terdalam. Menurut Ghozali (2008:3) dalam chin (1998) SEM adalah campuran dari dua teknik terukur yang terpisah, khususnya investigasi elemen yang dibuat dalam penelitian otak dan psikometri dan tampilan kondisi bersamaan yang dibuat dalam ekonometrika.

## 2.8 Populasi dan Sampel

Populasi adalah seluruh subjek dalam penelitian. Menurut Sugiyono (2013), populasi adalah area generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek dengan kualitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan peneliti untuk dipelajari dan disimpulkan. Jika peneliti ingin mempelajari semua elemen dalam area penelitian, maka itu disebut penelitian populasi atau studi sensus.

Menurut Sudjana dalam penelitian Ayu dan Lahmi (2020) juga mengatakan populasi adalah suatu perkumpulan dari setiap komponen yang memiliki kesamaan jenis serta perbedaannya dapat dijadikan objek penelitian.

Sedangkan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2013). Populasi dan sampel adalah subjek penelitian yang data-datanya diambil untuk analisis statistik. Populasi mencakup seluruh karakteristik yang dimiliki oleh semua anggota subjek penelitian, sementara sampel mencakup karakteristik yang dimiliki sebagian anggota populasi yang akan digunakan sebagai sumber data (Anuraga, Sulistiyawan, dan Munadhiroh, 2017).

Untuk menentukan hasil sampel, peneliti membutuhkan suatu teknik sampling yang digunakan dalam penelitian. Teknik sampling tersebut dibagi menjadi dua jenis, antara lain (Sugiyono, 2013):

### 1. *Probability Sampling*

*Probability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk terpilih menjadi sampel. Teknik ini meliputi *simple random sampling*, *proportionate stratified random sampling*, *disproportionate stratified random sampling*, dan *area cluster sampling*.

- a. *Simple Random Sampling* merupakan teknik yang dilakukan dengan cara acak dalam pengambilan anggota sampel dari populasi tersebut



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- tanpa mempertimbangkan dari segi strata yang terdapat pada populasi.
- b. *Proportionate Stratified Random Sampling* biasanya digunakan untuk mengambil populasi yang beranggotakan tidak homogen dan strata proposional.
- c. *Disproportionate Stratified Random Sampling* yakni teknik yang digunakan dalam penentuan jumlah sampel jika suatu populasi berstrata namun kurang proposional.
- d. *Area Cluster Sampling* digunakan apabila suatu objek yang diteliti memiliki sumber data yang cakupannya sangat luas.

2. *Non Probability Sampling*

*Non Probability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk terpilih. Teknik ini meliputi *systematic sampling*, *quota sampling*, *accidental sampling*, *saturated sampling*, dan *snowball sampling*.

- a. *Systematic Sampling* adalah teknik pengambilan sampel dengan memilih anggota populasi berdasarkan urutan nomor yang telah ditentukan.
- b. *Quota Sampling* merupakan teknik yang dilakukan dalam pengambilan sampel dengan cara melihat dari karakteristik tertentu hingga kuota yang diinginkan.
- c. *Accidental Sampling* merupakan teknik yang dilakukan dalam pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, siapapun yang kebetulan bertemu dengan peneliti, atau dipandang cocok dijadikan sebagai sumber data maka dapat digunakan sebagai sampel.
- d. *Saturated Sampling* merupakan teknik yang dilakukan dalam pengambilan sampel berdasarkan seluruh anggota populasi dijadikan sebagai sampel.
- e. *Snowball Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang dimulai dari jumlah kecil ke jumlah yang besar dan berkembang seiring waktu.

2.9 SmartPLS

SmartPLS adalah aplikasi pemrograman utama yang digunakan untuk mengukur model PLS-SEM (Wong, 2013). SmartPLS menggunakan inovasi *Java web-start* yang dapat diterapkan ke semua kerangka kerja komputer (Juningsih dkk., 2020). Setelah hasil pengembangan penelitian yang dilakukan oleh Profesor Cristian M. Ringie, bersama Sven Wended dan Alexander Will pada tahun 2005, aplikasi ini menjadi *famous* di kalangan analis karena *interface* grafisnya (Widanengsih,



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kurniadi, dan Destiana, 2022). Aplikasi SmartPLS digunakan untuk memaparkan dan menguji relasi antara variabel laten dan variabel indikator.

### 2.10 Penelitian Terdahulu

Pada penelitian sebelumnya terdapat beberapa penelitian yang mengkaji penerimaan pengguna dengan berbagai objek penelitian. Penelitian-penelitian yang relevan tersebut diuraikan kedalam Tabel 2.2.

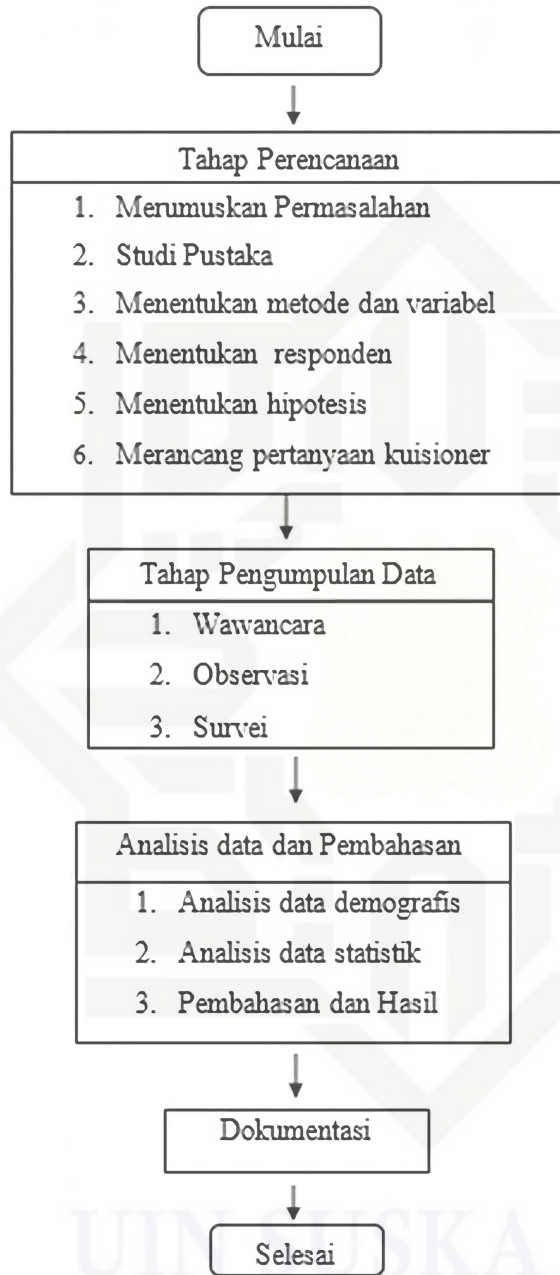
**Tabel 2.2.** Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul	Hasil
1	Widanengsih, Kurniadi, dan Destiana (2022).	Adopsi Penggunaan Aplikasi <i>Mobile Food Ordering</i> Dengan Pendekatan Model <i>Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology 2</i> .	Pada penelitian ini <i>Behavioral Intentions</i> (BI) berpengaruh signifikan terhadap <i>Use Behavioural</i> (UB) atau perilaku pengguna.
2	Anggraini dan Rachmawati (2019).	<i>Analysis Factors Influencing the Adoption of Mobile Payment Using the UTAUT 2 Model (A Case Study of OVO in Indonesia)</i> .	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel SI, FC, HM, PV, dan BI memiliki pengaruh positif serta <i>R-square</i> pada pengukuran dalam penelitian ini adalah sedang.
3	Panggantara dan Sundari (2023).	Pengaruh Aplikasi GoFood Terhadap Minat Konsumen Untuk Produk Makanan Dan Minuman Secara <i>Online</i> Menurut Model UTAUT 2.	Hasil menunjukkan harapan kinerja, pengaruh sosial, motivasi hedonis, dan nilai harga terbukti berpengaruh signifikan terhadap niat pelanggan menggunakan GoFood.
4	Juningsih, Ismunandar, Saeasati, Irmawati, dan Yanto (2020).	Penggunaan Model UTAUT 2 Untuk Memahami Persepsi Pengguna Aplikasi G-Meet.	Model UTAUT 2 pada penelitian ini terdiri dari variabel bebas yaitu ( <i>Performance Expectancy</i> ), ( <i>Effort Expectancy</i> ), ( <i>Social Influence</i> ), ( <i>Facilitating Conditions</i> ), ( <i>Hedonic Motivation</i> ), ( <i>Price Value</i> ), dan ( <i>Habit</i> ). Sementara variabel terikat yaitu ( <i>Behavioral Intention</i> ) dan ( <i>Use Behavior</i> ).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN



**Gambar 3.1.** Kerangka Kerja Penelitian

Gambar 3.1 menunjukkan metodologi penelitian yang terdiri dari 4 tahapan: perencanaan, pengumpulan data, pengolahan data, dan dokumentasi. Penjelasan rinci dijabarkan sebagai berikut:



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3.1 Tahap Perencanaan

Tahap ini merupakan tahapan awal dalam penelitian, kegiatan yang dikerjakan ditahap ini terdiri dari:

1. Merumuskan masalah

Permasalahan merupakan aspek krusial dalam penelitian, karena umumnya peneliti berfokus pada identifikasi masalah yang terjadi, seperti dalam menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan pengguna terhadap penggunaan fitur GoFood pada aplikasi Gojek. Pada penelitian ini terdapat permasalahan antara lain: estimasi waktu dan lokasi pengiriman tidak akurat, pengguna kurang memahami penggunaan aplikasi, adanya pengaruh pesaing yang lebih besar, aplikasi sulit untuk diakses yang membuat pengguna frustrasi dan enggan untuk menggunakan aplikasi, promo susah ditemukan karna syarat yang rumit membuat pengguna merasa tidak mendapatkan keuntungan yang optimal saat menggunakan aplikasi, aplikasi tidak menarik seperti tidak ada fitur hiburan ataupun *game*, dan pengguna belum terbiasa menggunakan aplikasi sehingga pengguna lebih suka makan langsung di restoran daripada memesan lewat aplikasi.

2. Studi Pustaka

Masalah yang telah dirumuskan disesuaikan dengan referensi mengenai penerimaan pengguna terhadap GoFood dengan tujuan untuk mencari tahu apa yang menjadi faktor penerimaan pada GoFood.

3. Menentukan Model dan Variabel

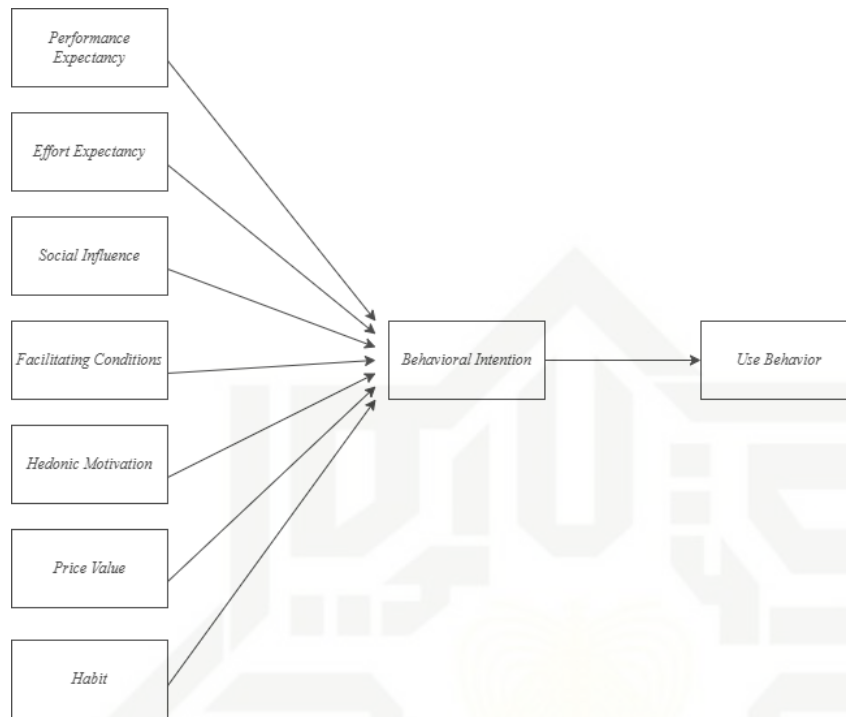
Dalam tahap ini dilaksanakan pemilihan model yang hendak dipakai dalam penelitian. Model dipilih sesuai dengan topik yang akan diteliti yaitu penerimaan pengguna terhadap fitur GoFood. Pada penelitian ini menggunakan metode UTAUT 2 yang diadopsi model penelitiannya oleh Juningsih, Ismunandar, Sarasati, Irmawati, dan Yanto (2020) yang terdiri dari 9 variabel yaitu *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitation Condition*, *Hedonic Motivation*, *Price Value*, dan *Habit*.

Pada penelitian ini tidak menyertakan variabel moderator seperti halnya tercantum pada metode UTAUT 2. Menurut Dodds, Monroe, dan Grewal (1991), variabel moderator yang diusulkan dalam model UTAUT asli dapat dipertimbangkan kembali untuk dapat digunakan atau tidak. Pada penelitian Wuisan, Pati, dan Wilar (2020) variabel moderator tidak terbukti memberikan dampak yang memperkuat aspek penerimaan teknologi. Menurut Andrianto (2020) variabel moderator digunakan pada awal penelitian. Ini tentunya berbeda dengan konteks penelitian ini karena responden dalam

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penelitian ini adalah pengguna GoFood, bukan calon pengguna. Berikut adalah model penelitian yang digunakan peneliti pada Gambar 3.2.



**Gambar 3.2.** Metode Penelitian

Dalam penelitian ini ada dua variabel yang digunakan yaitu:

a. Variabel Independen

Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi atau variabel yang menyebabkan terjadinya perubahan pada variabel dependen. Variabel independen pada penelitian ini meliputi: *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitation Condition*, *Hedonic Motivation*, *Price Value*, dan *Habit* (Eneizan dkk., 2019).

b. Variabel Dependen

Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat dari adanya variabel independen. Dalam penelitian ini, variabel dependen yang digunakan adalah *Use Behavioral* dan *Behavioral Intentions* (Eneizan dkk., 2019).

4. Menentukan responden

Penelitian ini mengadopsi teknik nonprobabilitas *sampling*, yakni *Accidental Sampling* yang dilakukan dengan menentukan sampel berdasarkan kebetulan, siapapun yang kebetulan bertemu dengan peneliti atau dipandang cocok dijadikan sumber data maka dapat digunakan sebagai sampel. Populasi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dalam penelitian ini adalah pengguna GoFood di Pekanbaru. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Non Probability Sampling* dengan pendekatan *Accidental Sampling*, karena tidak ada data yang akurat mengenai jumlah pengguna GoFood di Pekanbaru.

Dalam penelitian ini, jumlah populasi pengguna fitur GoFood di aplikasi Gojek Pekanbaru belum diketahui, sehingga peneliti menggunakan rumus *Lemeshow*. Rumus *Lemeshow* digunakan untuk menghitung jumlah sampel ketika jumlah populasi tidak diketahui secara pasti (Ermawati, 2018). Berikut merupakan rumus dari *Lemeshow* yang ditunjukkan pada Persamaan (3.1):

$$n = \frac{z^2 p(1-p)}{d^2} \tag{3.1}$$

**Keterangan:**

- n = Jumlah sampel
- z = Nilai standar dari distribusi normal 95% = 1,96
- p = Maksimal estimasi = 0,5
- d = *Sampling error* = 10%

Melalui rumus di atas, maka dapat dihitung jumlah sampel yang akan digunakan adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{z^2 p(1-p)}{d^2}$$

$$n = \frac{(1,96)^2 \cdot 0,5(1-0,5)}{(0,1)^2}$$

$$n = 96,4$$

Berdasarkan perhitungan rumus di atas, jumlah sampel yang diperoleh untuk penelitian ini adalah 96,04 dan dibulatkan menjadi 100 responden. Hal ini selaras dengan penelitian Ghozy (2023) yang menggunakan 100 responden pada aplikasi order makanan di Kota Malang.

5. Menentukan Hipotesis

Hipotesis didapatkan dari tahap studi pustaka dengan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H1. *Performance Expectancy* memiliki pengaruh positif terhadap *Behavioral Intention*.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- H2. *Effort Expectancy* memiliki pengaruh positif terhadap *Behavioral Intention*.
- H3. *Social Influence* memiliki pengaruh positif terhadap *Behavioral Intention*.
- H4. *Facilitating Conditions* memiliki pengaruh positif terhadap *Behavioral Intention*.
- H5. *Hedonic Motivation* memiliki pengaruh positif terhadap *Behavioral Intention*.
- H6. *Price Value* memiliki pengaruh positif terhadap *Behavioral Intention*.
- H7. *Habit* memiliki pengaruh positif terhadap *Behavioral Intention*.
- H8. *Behavioral Intention* memiliki pengaruh positif terhadap *Use Behavior*.

6. Merancang Pertanyaan Kuesioner

Penelitian ini menggunakan kuesioner yang tersedia dalam format *online* dan *offline*. Indikator model UTAUT 2 yang telah disesuaikan tercakup dalam setiap variabel penelitian ini yang dapat dilihat pada Tabel 3.1 sebagai berikut:

**Tabel 3.1.** Indikator Penelitian

No	Variabel	Indikator	Pertanyaan	Referensi
1	Ekspektansi Kinerja ( <i>Performance Expectancy</i> )	PE1	Fitur GoFood pada aplikasi Gojek sangat bermanfaat sebagai aplikasi untuk memesan makanan.	Venkatesh, Thong, dan Xu (2012)
		PE2	Saya merasa puas menggunakan fitur.	
		PE3	Fitur GoFood pada aplikasi Gojek lebih menghemat waktu pada saat memesan makanan.	
		PE4	Saya menggunakan fitur GoFood pada aplikasi gojek kurang efektif.	
2	Ekspektansi Usaha ( <i>Effort Expectancy</i> )	EE1	Fitur GoFood pada Aplikasi Gojek mudah dipelajari.	
		EE2	Fitur GoFood pada Aplikasi Gojek sangat nyaman digunakan.	
		EE3	Pemesanan makanan menggunakan fitur GoFood pada aplikasi Gojek	

**Tabel 3.1.** Indikator Penelitian (Tabel Lanjutan...)

No	Variabel	Indikator	Pertanyaan	Referensi
			lebih cepat daripada memesan langsung secara manual.	
3	Pengaruh Sosial ( <i>Social Influence</i> )	SI1	Saya memakai fitur Go-Food pada aplikasi Gojek karena melihat orang lain juga menggunakannya.	
		SI2	Saya menggunakan fitur GoFood pada aplikasi gojek karena dipengaruhi orang-orang.	
		SI3	Saya merasa akan merekomendasikan <i>website</i> kepada orang lain.	
4	Kondisi-kondisi Memfasilitasi ( <i>Facilitating Conditions</i> )	FC1	Saya memiliki sumber daya dan koneksi internet yang diperlukan untuk menggunakan fitur gofood pada aplikasi Gojek.	
		FC2	Terdapat <i>call center</i> yang dapat membantu apabila saya mengalami kesulitan dalam menggunakan fitur GoFood pada aplikasi Gojek.	
		FC3	Tidak tersedianya panduan untuk penggunaan fitur GoFood pada aplikasi Gojek.	
5	Motivasi Hedonis ( <i>Hedonic Motivation</i> )	HM1	Saya merasa senang saat menggunakan fitur GoFood	Andrianto (2020).
		HM2	Saya merasa tidak nyaman saat menggunakan fitur GoFood.	
		HM3	Saya merasa menikmati saat menggunakan fitur GoFood.	
6	Nilai Harga ( <i>Price Value</i> )	PV1	Biaya penggunaan aplikasi murah.	Juningsih, Ismunandar,

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Tabel 3.1.** Indikator Penelitian (Tabel Lanjutan...)

No	Variabel	Indikator	Pertanyaan	Referensi
				Sarasati, Irmawati, dan Yanto (2020).
7	Kebiasaan (Habit)	PV2	Biaya penggunaan seimbang dengan pemakaian.	
		PV3	Biaya sepadan dengan manfaat aplikasi.	
		HB1	Saya sudah terbiasa menggunakan fitur GoFood pada aplikasi Gojek.	Venkatesh, Thong, dan Xu (2012)
		HB2	Saya merasa harus terus menggunakan fitur GoFood pada aplikasi Gojek.	
		HB3	Jika saya ingin memesan makanan secara <i>online</i> , maka saya akan menggunakan GoFood pada aplikasi Gojek.	
8	Minat Keperilakuan ( <i>Behavioral Intention</i> )	BI1	Saya berniat untuk tetap menggunakan fitur GoFood pada aplikasi Gojek seterusnya.	Rohman et al (2022)
		BI2	Saya akan tetap berusaha supaya saya dapat mengakses fitur GoFood pada aplikasi Gojek setiap hari.	
		BI3	Saya akan lebih sering menggunakan fitur GoFood pada aplikasi Gojek.	
		BI4	Saya memiliki kepercayaan yang tinggi terhadap fitur GoFood pada aplikasi Gojek dan berencana akan tetap menggunakannya.	
9	Perilaku Penggunaan ( <i>Use Behavior</i> )	UB1	Saya menggunakan fitur GoFood pada aplikasi Gojek setiap hari.	
		UB2	Saya menggunakan fitur GoFood pada aplikasi Gojek setiap minggu ketika	

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  - Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Tabel 3.1.** Indikator Penelitian (Tabel Lanjutan...)

No	Variabel	Indikator	Pertanyaan	Referensi
				saya tidak mau keluar rumah.
		UB3	Saya menggunakan fitur GoFood pada aplikasi Gojek ketika saya tidak ada kendaraan di rumah.	

### 3.2 Tahap Pengumpulan Data

Pada tahap ini terdapat 3 tahap untuk mengumpulkan data, yaitu:

1. Wawancara

Pada tahap ini peneliti melakukan wawancara kepada 12 pengguna GoFood untuk menemukan permasalahan yang terjadi yang dapat dilihat pada Lampiran C.

2. Observasi

Peneliti melakukan observasi secara umum pada objek yang akan diteliti yaitu fitur GoFood pada aplikasi Gojek untuk mengetahui informasi dan layanan umum. Peneliti melakukan observasi objektif dengan mengamati langsung fitur GoFood pada aplikasi Gojek dan juga menggunakan aplikasi tersebut untuk memahami cara kerja sistem yang ada. Peneliti juga mengamati ulasan dari *rating* aplikasi di Google Play Store untuk mendapatkan informasi mengenai pengalaman pengguna yang menggunakan fitur GoFood pada aplikasi Gojek.

3. Survei

Pada tahap ini peneliti mengumpulkan data atau informasi dari sekelompok responden yang dipilih secara representatif dari populasi yang diteliti. Metode ini melibatkan penggunaan instrumen yaitu kuesioner, untuk mendapatkan tanggapan atau jawaban dari responden terhadap serangkaian pertanyaan atau topik yang telah ditentukan (Maita, Saide, Putri, Megawati, dan Munzir, 2022). Desain kuesioner melibatkan pemilihan jenis pertanyaan yang akan digunakan, penyusunan urutan pertanyaan, dan penentuan format yang sesuai. Peneliti sebelum melakukan survei yang sebenarnya, kuesioner diuji coba dengan sekelompok responden terbatas untuk mengevaluasi kejelasan pertanyaan, alur kuesioner, dan mengidentifikasi masalah yang mungkin muncul.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3.3 Tahap Analisis Data dan Pembahasan

Analisis data dilakukan setelah data terkumpul dari responden atau sumber lain yang dapat dilihat pada Lampiran B. Kegiatan ini meliputi pengelompokan data berdasarkan variabel dan jenis responden, penataan data, penyajian data per variabel, serta perhitungan untuk menjawab masalah dan menguji hipotesis. tahapannya yaitu:

1. Analisis Data Demografis  
Analisis data demografis menggunakan bantuan *tools* Microsoft Excel 2010 dengan mengelompokkan data responden menjadi beberapa kelompok, yaitu jenis kelamin, umur, dan durasi penggunaan GoFood dalam sebulan dan berapa banyak pengeluaran yang dikeluarkan pengguna dalam menggunakan GoFood.
2. Analisis Data Statistik  
Pada analisis data statistik dilakukan pengolahan data untuk menganalisis data dan menguji hipotesis yang diajukan pada penelitian dengan menggunakan pendekatan SEM-PLS dengan bantuan *tools* SmartPLS 4.0.
3. Pembahasan dan Hasil  
Pada tahap ini dijelaskan secara lengkap pada Bab IV, dengan menjelaskan hasil analisis demografi responden, *outer model*, *inner model*, pembahasan, dan hasil. Hasil analisis akan digunakan untuk menjawab hipotesis yang telah diajukan.

### 3.4 Tahap Dokumentasi

Tahap ini merupakan tahap terakhir. Tahap ini mendokumentasikan seluruh kegiatan yang telah dilakukan pada Tugas Akhir ini. Hasil dari tahap dokumentasi ini adalah Laporan Tugas Akhir pada Lampiran D.

UIN SUSKA RIAU



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB 5

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan data kuisioner dengan 100 responden yang menggunakan GoFood dengan metode UTAUT 2 maka dapat ditarik kesimpulan yaitu:

1. Hasil pengukuran penerimaan pengguna GoFood pada aplikasi Gojek menunjukkan bahwa nilai *R-square* 0,524 pada BI menunjukkan penerimaan pada niat penggunaan dikategorikan baik. Artinya variabel-variabel independen seperti PE, SI, HM, dan HB cukup mampu menjelaskan niat pengguna untuk menggunakan aplikasi. Sedangkan nilai *R-square* yang lemah pada *Use Behavior* yaitu 0,261 menandakan bahwa penerimaan pengguna pada level perilaku belum optimal meskipun niat pengguna (*Behavioral Intention*) sudah moderat atau baik, dan juga antara niat pengguna dengan perilaku pengguna mempunyai hubungan yang baik berdasarkan hasil uji hipotesis.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam pengujian *Outer Model* dan juga *Inner Model*, hipotesis yang diterima dengan melihat nilai *T-Statistic* diatas nilai 1,997 dan *p value* <0,050 yaitu variabel *Performance Expectancy*, *Social Influence*, *Hedonic Motivation*, *Habit* dan *Behavioral Intention*. Pada variabel *Performance Expectancy* pengguna cenderung menerima GoFood karena mereka percaya bahwa layanan ini meningkatkan efisiensi dan kemudahan dalam memesan makanan. Kemudian pada variabel *Social Influence* adanya pengaruh baik dari orang-orang sekitar pengguna dalam menggunakan GoFood sehingga membuat pengguna mempunyai niat akan menggunakan GoFood kembali. Pada variabel *Hedonic Motivation* semakin besar kesenangan yang dirasakan pengguna, semakin besar pula niat mereka untuk terus menggunakan layanan tersebut. Pada variabel *Habit*, kebiasaan pengguna dalam menggunakan GoFood terbentuk dari pengalaman yang positif sehingga nantinya pengguna akan menggunakan GoFood secara berulang. Dan pada variabel *Behavioral Intention* niat pengguna untuk menggunakan GoFood mencerminkan sejauh mana mereka tertarik dan berkomitmen untuk terus memanfaatkan layanan ini dalam aktivitas sehari-hari. Faktor seperti persepsi manfaat, pengaruh sosial, pengalaman menyenangkan, dan kebiasaan memainkan peran kunci dalam membentuk niat ini, yang pada akhirnya berkontribusi pada tingkat penerimaan dan penggunaan GoFood.



## 5.2 Saran

Saran dari penelitian ini yaitu diharapkan kepada peneliti selanjutnya dapat menggunakan metode lain seperti TAM, TRA, dan UTAUT (konteks organisasi) dalam menganalisis penerimaan pengguna dan juga memperluas cakupan geografis serta sampel untuk membandingkan penerimaan pengguna GoFood antara Pekanbaru dengan kota lain di Indonesia. Dengan begitu, bisa diketahui apakah ada perbedaan signifikan dalam faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan berdasarkan lokasi pengguna dan juga sampel.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





## DAFTAR PUSTAKA

- Andrianto, A. (2020). Faktor yang mempengaruhi behavior intention untuk penggunaan aplikasi dompet digital menggunakan model utaut2. *Jurnal ilmiah ekonomi bisnis*, 25(2), 111–122.
- Anggraini, E. L., dan Rachmawati, I. (2019). Analysis factors influencing the adoption of mobile payment using the utaut2 model (a case study of ovo in indonesia). *International Journal of Scientific Research and Engineering Development*, 2(3), 168–175.
- Anuraga, G., Sulistiyawan, E., dan Munadhiroh, S. (2017). Structural equation modeling–partial least square untuk pemodelan indeks pembangunan kesehatan masyarakat (ipkm) di jawa timur. Dalam *Seminar nasional matematika dan aplikasinya* (Vol. 257).
- Ayu, S., dan Lahmi, A. (2020). Peran e-commerce terhadap perekonomian indonesia selama pandemi covid-19. *Jurnal Kajian Manajemen Bisnis*, 9(2), 114–123.
- Azizi, S. M., Roozbahani, N., dan Khatony, A. (2020). Factors affecting the acceptance of blended learning in medical education: application of utaut2 model. *BMC medical education*, 20, 1–9.
- Chin, W. W. (1998). The partial least squares approach to structural equation modeling. *Modern methods for business research/Lawrence Erlbaum Associates*.
- Dodds, W. B., Monroe, K. B., dan Grewal, D. (1991). Effects of price, brand, and store information on buyers' product evaluations. *Journal of marketing research*, 28(3), 307–319.
- Eneizan, B., Mohammed, A. G., Alnoor, A., Alaboodi, A. S., dan Enaizan, O. (2019). Customer acceptance of mobile marketing in jordan: An extended utaut2 model with trust and risk factors. *International Journal of Engineering Business Management*, 11, 1847979019889484.
- Ermawati, A. (2018). Pengaruh brand image dan brand trust terhadap purchase decision produk united. *Agora*, 6(2).
- Ghozy, M. Z. (2023). *Faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan aplikasi order makanan pada pelaku umkm di kota malang menggunakan metode utaut 2* (Unpublished doctoral dissertation). Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.
- Juningsih, E. H., Aziz, F., Ismunandar, D., Sarasati, F., Irmawati, I., dan Yanto, Y. (2020). Penggunaan model utaut2 untuk memahami persepsi pengguna aplikasi g-meet. *Indonesian Journal on Software Engineering (IJSE)*, 6(2),

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

289–295.

- Kurniawan, A. C., Rachmawati, N. L., Ayu, M. M., Ong, A. K. S., dan Redi, A. N. P. (2024). Determinants of satisfaction and continuance intention towards online food delivery service users in indonesia post the covid-19 pandemic. *Heliyon*, 10(1).
- Maita, I., Saide, S., Putri, Y. G., Megawati, M., dan Munzir, M. R. (2022). Information system and behavioural intention: evaluating the user behaviour of financial information system in the developing country of indonesia. *Technology Analysis & Strategic Management*, 34(5), 594–607.
- Manaar, D. S., dan Khaira, U. (2023). Analysis of factors influencing gofood service user behavior during the covid-19 pandemic using the utaut 2 method. *Semin. Nas. Penelit. Dan Pengabd. Masyarakat*, 1(1), 194–205.
- Maulidina, P. R., Sarno, R., Sungkono, K. R., dan Giranita, T. A. (2020). Using extended utaut2 model to determine factors influencing the use of shopee e-commerce. Dalam *2020 international seminar on application for technology of information and communication (isemantic)* (hal. 493–498).
- Panggantara, P. W., dan Sundari, H. M. S. (2023). Pengaruh aplikasi gofood terhadap minat konsumen untuk produk makanan dan minuman secara online menurut model utaut2.
- Putra, W. M. D., dan Gde, S. I. P. (2021). Intentions and its consequences on online food delivery usage behavior.
- Ramadhani, A. F., dan Azizah, N. (2022). Utaut2 dan doi: Analisis pengguna aktual layanan food delivery (gofood) di kota surabaya. *JUSIFO (Jurnal Sistem Informasi)*, 8(1), 1–12.
- Satyaputra, A., dan Aritonang, E. (2010). *Java for beginners with eclipse juno*. Jakarta: Elexmedia Komputindo.
- Sugiyono, D. (2013). Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan r&d.
- Udayana, I. G. B. (2017). Marketing strategies arabica coffee with information technology in kintamani district bangli. *International Research Journal of Engineering, IT and Scientific Research*, 3(3), 93–102.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., dan Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS quarterly*, 425–478.
- Venkatesh, V., Thong, J. Y., dan Xu, X. (2012). Consumer acceptance and use of information technology: extending the unified theory of acceptance and use of technology. *MIS quarterly*, 157–178.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Widanengsih, E., Kurniadi, W., dan Destiana, H. (2022). Adopsi penggunaan aplikasi mobile food ordering dengan pendekatan model unified theory of acceptance and use of technology 2. *Journal of Industrial Engineering & Management Research*, 3(1), 63–79.

Wuisan, H. S., Pati, A., dan Wilar, W. (2020). Pengaruh transportasi berbasis online terhadap mobilitas masyarakat di kota manado. *POLITICO: Jurnal Ilmu Politik*, 9(3).





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LAMPIRAN A

### KUISIONER PENELITIAN

#### 1. Kuisisioner Penelitian

Assalamualaikum wr wb.

Saya mahasiswa Sistem Informasi Uin Suska Riau, Rizky Ayu Mahroja melakukan penelitian yang berjudul Analisis Penerimaan Pengguna Terhadap Layanan Fitur Gofood Pada Aplikasi Gojek Menggunakan Metode Utat 2. Oleh karena itu, saya memohon bantuan saudara/i untuk mengisi kuesioner terlampir dengan sejujurlujurya. Agar penelitian ini memberikan hasil yang bermanfaat. Hasil kuesioner ini akan dijamin kerahasiaanya dan akan digunakan untuk kepentingan ilmiah. Demikian permohonan saya, atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

#### A. Profil Responden

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Nama	
2	Jenis Kelamin	<input type="radio"/> Laki-laki <input type="radio"/> Perempuan
3	Umur	<input type="radio"/> <18 tahun <input type="radio"/> 18-25 tahun <input type="radio"/> 26-30 tahun <input type="radio"/> >30 tahun
4	Durasi Penggunaan Selama Sebulan	<input type="radio"/> 1-5 kali <input type="radio"/> 6-10 kali <input type="radio"/> 10-16 kali <input type="radio"/> >16 kali
5	Pengeluaran dalam menggunakan GoFood pada aplikasi Gojek selama sebulan	<input type="radio"/> Rp.50.000-Rp.249.000 <input type="radio"/> Rp.250.000-Rp.499.000 <input type="radio"/> Rp.500.000- Rp.1.000.000 <input type="radio"/> >Rp.1.000.000



**B. Petunjuk Pengisian Kuisisioner**

1. Silahkan saudara/i berjawab yang tersedia dengan cara memberi tanda (√)
2. Angket atau kuesioner ini disebarluaskan hanya untuk penelitian ilmiah.
3. Terima kasih atas kesediaan kesungguhan saudara/i dalam mengisi kuesioner ini. Petunjuk: skala pengukuran menggunakan keterangan angka 1 sampai dengan 5.

- 1) Sangat Tidak Setuju (STS)
- 2) Tidak Setuju (TS)
- 3) Netral (N)
- 4) Setuju (S)
- 5) Sangat Setuju (SS)

No	Pernyataan	Pelayanan Yang Dirasakan				
		SS	S	N	TS	STS
<b>Ekspektansi Kinerja (Performance Expectancy)</b>						
1	Fitur gofood pada aplikasi gojek sangat bermanfaat sebagai aplikasi untuk memesan makanan					
	Saya merasa puas menggunakan fitur gofood pada aplikasi gojek					
	Fitur gofood pada aplikasi gojek lebih menghemat waktu pada saat memesan makanan					
	Saya menggunakan fitur gofood pada aplikasi gojek kurang efektif					
<b>Ekspektansi Usaha (Effort Expectancy)</b>						
2	Fitur gofood pada Aplikasi gojek mudah dipelajari.					
	Fitur gofood pada Aplikasi gojek sangat nyaman digunakan					
	Pemesanan makanan					

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau		menggunakan fitur gofood pada aplikasi gojek lebih cepat daripada memesan langsung secara manual						
	<b>Pengaruh Sosial (Social Influence)</b>							
	3	Saya memakai fitur gofood pada aplikasi gojek karena melihat orang lain juga menggunakannya						
		Saya menggunakan fitur gofood pada aplikasi gojek karena dipengaruhi orang-orang.						
		Saya merasa akan merekomendasikan website kepada orang lain						
<b>Kondisi-kondisi Memfasilitasi (Facilitating Conditions)</b>								
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau	4	Saya memiliki sumber daya dan koneksi internet yang diperlukan untuk menggunakan fitur gofood pada aplikasi gojek						
		Terdapat call center yang dapat membantu apabila saya mengalami kesulitan dalam menggunakan fitur gofood pada aplikasi gojek						
		Tidak tersedianya panduan untuk penggunaan fitur gofood pada aplikasi gojek						
<b>Motivasi Hedonis (Hedonic Motivation)</b>								
5	Saya merasa senang saat							

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	menggunakan fitur Gofood					
	Saya merasa tidak nyaman saat menggunakan fitur Gofood					
	Saya merasa menikmati saat menggunakan fitur Gofood					
Nilai Harga (Price Value)						
6	Biaya penggunaan aplikasi murah					
	Biaya penggunaan seimbang dengan pemakaian					
	Biaya sepadan dengan manfaat aplikasi					
Kebiasaan(Habit)						
7	Saya sudah terbiasa menggunakan fitur Gofood pada aplikasi Gojek					
	Saya merasa harus terus menggunakan fitur Gofood pada aplikasi Gojek					
	Jika saya ingin memesan makanan secara online, maka saya akan menggunakan Gofood pada aplikasi Gojek					
Minat Keperilakuan (Behavioral Intention)						
8	Saya berniat untuk tetap menggunakan fitur go food pada aplikasi gojek seterusnya.					
	Saya akan tetap berusaha supaya saya dapat mengakses fitur gofood pada aplikasi gojek setiap hari					



© Hak cipta milik UIN Suska Riau	Saya akan lebih sering menggunakan fitur gofood pada aplikasi gojek.					
	Saya memiliki kepercayaan yang tinggi terhadap fitur gofood pada aplikasi gojek dan berencana akan tetap menggunakannya					
Penilaku Penggunaan (Use Behavior)						
9	Saya menggunakan fitur gofood pada aplikasi gojek setiap hari					
	Saya menggunakan fitur gofood pada aplikasi gojek setiap minggu ketika saya tidak mau keluar rumah.					
	Saya menggunakan fitur gofood pada aplikasi gojek ketika saya tidak ada kendaraan di rumah					

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## LAMPIRAN B HASIL KUISIONER

© Hak cipta dan hak milik jalinan Suska Riau State Institute of Survei dan Sistem Informasi Kuantitatif

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

P	P	P	P	E	E	E	S	S	S	F	F	F	H	H	H	P	P	P	H	H	H	B	B	B	B	U	U	U	
E	E	E	E	E	E	E	I	I	I	C	C	C	M	M	M	V	V	V	B	B	B	B	I	I	I	I	B	B	B
1	2	3	4	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3	
4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	1	2	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	
3	4	3	2	4	4	2	5	5	5	5	4	2	4	2	4	2	3	4	5	2	5	4	2	3	4	2	4	2	
4	4	4	2	4	4	5	4	4	3	2	3	2	4	2	4	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4
5	5	5	2	5	5	4	1	1	4	5	4	4	3	1	4	2	2	3	5	2	4	4	3	3	4	2	5	5	
4	4	4	2	4	4	2	2	2	4	4	2	2	4	2	4	2	3	3	4	2	4	4	2	2	4	2	2	4	
5	4	3	3	4	4	3	2	2	4	4	4	3	4	2	4	2	2	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	
4	4	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	2	3	2	4	2	4	4	4	2	4	2	2	2	2	2	2	3	
5	4	4	2	5	4	4	4	2	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	2	5	3	3	3	3	3	2	5	4	
4	4	2	2	4	4	4	2	4	3	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	2	4	3	2	2	4	2	2	4	
5	4	4	3	4	4	4	2	2	3	4	3	4	3	3	3	2	2	3	4	3	4	4	2	2	3	1	4	4	
5	4	2	2	4	4	2	2	2	4	5	3	5	4	2	5	3	4	4	3	5	5	4	3	3	4	2	4	5	
4	3	2	2	4	3	3	4	3	4	4	4	2	3	2	4	4	3	5	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	
4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4
2	3	1	1	2	4	2	2	2	2	3	2	2	3	1	2	2	2	4	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	
4	4	4	4	3	1	2	3	4	3	4	4	2	3	1	4	4	3	4	4	2	3	3	3	4	4	2	4	4	
5	4	4	1	4	2	2	2	4	3	4	4	2	5	2	4	4	4	4	3	3	2	4	4	3	4	4	4	4	
2	3	1	2	3	3	2	2	2	1	2	3	2	3	1	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
4	3	1	2	4	4	3	4	3	5	1	2	1	3	2	3	1	3	1	3	2	5	3	4	4	4	1	2	4	
5	5	3	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	2	3	3	4	4	4	4	2	2	2	
4	5	4	4	4	3	3	2	4	3	4	4	2	4	2	5	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	5	
5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	2	4	1	4	4	4	4	4	4	5	4	2	5	4	1	2	3	
4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
4	5	5	3	5	5	4	5	2	5	5	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	
5	4	4	5	4	4	5	4	2	5	5	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5
5	4	5	5	4	3	2	2	1	4	5	3	2	4	2	4	1	2	3	5	4	4	5	4	2	4	1	5	4	
1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
3	4	4	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5
1	5	4	1	5	5	3	4	4	4	4	4	4	2	5	2	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3



5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	3	2	5	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	
5	4	3	5	4	5	3	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	3	5	4	3	3	4	4	4	3	1	4	3					
4	3	3	3	5	4	2	2	2	4	4	5	2	4	2	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	3	2	4	4					
3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	5	3	2	3	2	4	5	3	4	4	3	3	3	4	2	3	3	4	5					
4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4				
4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3					
4	3	3	3	4	4	3	5	3	3	5	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	4					
4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	3	4	4	2	3					
3	3	4	3	3	4	4	5	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4	3	4	4					
4	3	2	4	4	3	3	4	4	4	5	4	2	3	2	4	5	3	4	4	3	4	4	3	4	4	2	4	5					
5	4	4	3	5	5	3	5	3	3	5	4	3	4	4	4	3	3	3	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4					
5	5	2	4	5	4	3	2	2	4	5	5	2	3	3	4	4	4	4	3	3	5	4	3	3	4	2	3	4					
4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	5	4	3	4					
3	4	4	4	3	3	3	5	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3					
4	3	1	4	5	4	2	3	4	4	4	5	2	4	2	3	3	3	4	5	3	4	4	3	3	3	4	4	4					
5	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	5	5	4					
5	5	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	3	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	3	3	3	4	4				
4	3	5	3	3	3	3	4	4	5	3	3	3	4	3	3	4	4	4	5	3	3	5	4	4	4	3	4	3					
3	4	3	5	3	3	3	4	4	5	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	3				
5	5	5	2	4	4	5	4	4	4	4	5	2	5	2	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4				
4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4				
5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	3	3	4	5	5	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3				
5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	3	4	3	3	4	5	5	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4					
5	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	1	3	2	4	4	3	3	5	2	3	3	4	3	3	3	3	2					
3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4				
5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3				
5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	5	3	5	4	5	4	5	4	5	4	4					
4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4					
5	5	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3		
5	5	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4		
5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4					





5	5	3	3	5	5	5	3	2	4	4	4	4	4	5	2	5	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4	3	4	4	
5	4	3	2	4	4	4	4	2	5	4	4	4	4	5	2	5	4	4	4	4	5	3	5	5	4	4	4	4	5	4	4
4	3	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	2	3	3	3	3	3	1	3	3	
5	5	5	3	4	4	4	3	2	4	4	1	3	4	2	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4	3	3	3	
4	4	4	3	4	4	4	2	2	5	4	4	3	5	3	5	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	
2	3	2	1	3	2	1	2	1	1	5	2	3	1	2	3	3	2	4	3	2	3	4	3	2	1	4	4	4	4	4	
5	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	5	5	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	3	3	3	3	
5	4	4	2	4	5	3	5	2	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	3	5	4	2	4	4	5	4	4		
5	5	4	1	4	4	3	4	3	4	4	2	4	5	3	5	3	3	3	5	5	5	5	5	3	5	5	3	4	4		
3	3	5	2	4	4	4	5	3	5	4	3	1	5	4	5	4	4	4	4	5	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	

Hak Cipta Milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LAMPIRAN C

### TRANSKIP WAWANCARA

Nama Narasumber : Nesha Zahro Aqila

Umur : 24 tahun

**Pewawancara (P):** Selamat siang, terima kasih sudah mau meluangkan waktu untuk wawancara ini. saya ingin berbicara sedikit tentang layanan GoFood. Boleh tahu pengalaman Anda terkait hal ini?

**Pengguna (U):** Selamat siang. Iya, saya sering menggunakan GoFood, tapi akhir-akhir ini saya mengalami masalah dengan estimasi waktu pengiriman yang sering tidak akurat. Kadang estimasinya bilang 20 menit, tapi makanan datang lebih dari 40 menit.

**P:** Wah, itu cukup mengganggu, ya. Apakah masalah ini sering terjadi?

**U:** Lumayan sering sih. Yang paling mengganggu tu waktu ketika saya butuh makanan cepat, tapi pengiriman ternyata jauh lebih lama dari yang diperkirakan.

**P:** ohh gitu,, Selain waktu, apakah ada masalah lain gitu?

**U:** yaa ada sih, kayak ada beberapa kali lokasi saya tidak terdeteksi dengan benar, meskipun GPS sudah saya aktifkan. Akibatnya ya, drivernya sulit menemukan alamat saya, dan waktu pengantaran pun jadi makin lama.

**P:** Apakah Anda sudah mencoba menghubungi pihak GoFood terkait masalah ini?

**U:** Iya, saya sudah mengajukan keluhan melalui aplikasi. Biasanya responsnya cepat, tapi solusi yang diberikan lebih sering berupa permintaan maaf atau kompensasi kecil, bukan perbaikan langsung pada masalah sistem.

**P:** Terima kasih atas waktunya. Semoga masalah ini segera diatasi oleh pihak GoFood.

**U:** Sama-sama





Nama Narasumber : Khoirunnisa

Umur : 23 tahun

**Pewawancara (P):** Selamat siang, Apakah anda pernah mengalami masalah saat menggunakan GoFood?

**Pengguna (U):** Selamat siang. Iya, saya sering mengalami masalah saat ingin menggunakan aplikasi GoFood. Kadang aplikasi sulit dibuka atau butuh waktu lama untuk memuat, terutama saat jam makan siang atau jam sibuk.

**P:** Bagaimana perasaan Anda ketika menghadapi masalah tersebut?

**U:** Jujur, cukup frustrasi. Apalagi kalau saya sudah lapar atau sedang terburu-buru. Akhirnya saya sering memilih layanan lain yang lebih cepat diakses.

**P:** Apakah ini masalah yang sering terjadi, atau hanya sesekali?

**U:** Kalau dari pengalaman saya, ini sering terjadi saat server mereka terlihat sibuk, seperti di waktu-waktu puncak. Tapi kadang juga tiba-tiba saja error, padahal koneksi internet saya lancar.

**P:** Apakah Anda sudah mencoba melaporkan masalah ini?

**U:** Sudah. Saya pernah melaporkannya melalui fitur bantuan di aplikasi, tapi tanggapannya hanya standar, seperti disuruh memastikan koneksi atau memperbarui aplikasi. Tapi masalahnya tetap sering terjadi.

**P:** Menurut Anda, apa yang sebaiknya GoFood lakukan untuk mengatasi hal ini?

**U:** Saya rasa mereka perlu meningkatkan kapasitas server, terutama saat jam sibuk, dan memastikan aplikasi lebih stabil. Kalau ada perbaikan atau maintenance, sebaiknya mereka menginformasikannya kepada pengguna.

**P:** Saran yang sangat baik. Apakah masalah ini membuat Anda unuk menggunakan GoFood?

**U:** Iya, kadang saya merasa malas karena takut aplikasinya tidak bisa diakses lagi. Kalau terus begini, pengguna mungkin akan beralih ke layanan lain.

**P:** Baikalah, Terima kasih banyak atas waktunya.

**U:** Oke

## LAMPIRAN D DOKUMENTASI



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



© Hak cipta milik UIN Suska Riau  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Rizky Ayu Mahroja lahir di Desa Pasir Intan, tanggal 05 Januari 2002. Peneliti lahir dari pasangan Bapak Warto dan Ibu Istikaroh yang merupakan anak pertama dari 2 bersaudara. Peneliti menempuh pendidikan pertama di TK Intan Pertiwi. Peneliti melanjutkan pendidikan di SD Negeri 007 Bangun Purba, kemudian melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 2 Bangun Purba. Selanjutnya peneliti melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 1 Rambah dengan jurusan MIPA. Peneliti menamatkan pendidikan SMA pada tahun 2020. Pada tahun yang sama peneliti melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi melalui jalur SBMPTN. Selama masa studi peneliti telah melaksanakan Kerja Praktek (KP) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rokan Hilir. Di samping itu, peneliti juga mengikuti pengabdian Kuliah Kerja Nyata (KKN) di desa Koto Tandun, Kabupaten Rokan Hulu. Akhir kata peneliti mengucapkan rasa syukur yang tak terhingga serta ribuan terima kasih atas bantuan seluruh pihak yang terkait sehingga selesainya Tugas Akhir ini yang berjudul “Analisis Penerimaan Pengguna Terhadap Fitur GoFood Pada Aplikasi Gojek Menggunakan Metode UTAUT 2”.