

**PENGARUH *PERCEIVED USEFULLNESS*, *PERCEIVED EASE OF USE*,  
DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP *CONTINUANCE INTENTION*  
DENGAN *SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

(Studi Pada Pengguna Aplikasi Indrive di Surabaya)

**SKRIPSI**



**Disusun oleh :**

**Muhammad Azam Hafidhuddin**  
**NPM. 19042010112**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
SURABAYA  
2024**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**PENGARUH *PERCEIVED USEFULNESS*, *PERCEIVED EASE OF USE*,  
DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP *CONTINUANCE INTENTION*  
DENGAN *SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

**(Studi Pada Pengguna Aplikasi Indrive di Surabaya)**

**Disusun oleh :**

**MUHAMMAD AZAM HAFIDHUDDIN**  
**NPM. 19042010112**

**Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi**

**Menyetujui,**

**PEMBIMBING UTAMA**

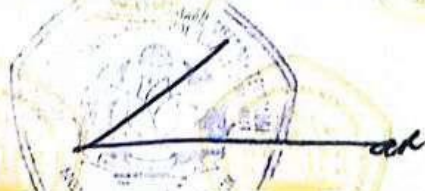


**Nurul Azizah, S.AB., M.AB**  
**NPT. 17219910501002**

**Mengetahui,**

**DEKAN**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**



**Dr. Catur Suratnoaji, M.Si**  
**NIP. 196804182021211006**



**LEMBAR PENGESAHAN**

**PENGARUH *PERCEIVED USEFULNESS*, *PERCEIVED EASE OF USE*, DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP *CONTINUANCE INTENTION* DENGAN *SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL INTERVENING  
(Studi Pada Pengguna Aplikasi Indrive di Surabaya)**

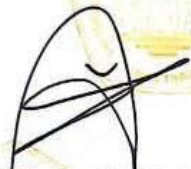
Disusun Oleh :

**MUHAMMAD AZAM HAFIDHUDDIN**  
NPM 19042010112

Telah Dipertahankan Dihadapan dan Diterima oleh Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur  
Pada Tanggal 19 Januari 2024

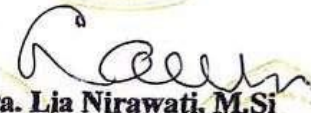
Menyetujui,

**PEMBIMBING UTAMA**

  
**Nurul Azizah, S.AB.,M.AB**  
NPT.17219910501002

**TIM PENGUJI**


1. Ketua

  
**Dra. Lia Nirawati, M.Si**  
NIP. 196009241993032001

2. Sekretaris


  
**Dra. Siti Ning Farida, M.Si**  
NIP. 196407291990032001

3. Anggota

  
**Nurul Azizah, S.AB.,M.AB**  
NPT. 17219910501002

Mengetahui,

**DEKAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

  
**Dr. Catur Suratnoaji, M.Si**  
NIP. 196804182021211006

## SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Azam Hafidhuddin  
NPM : 19042010112  
Fakultas / Program Studi : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik / Administrasi Bisnis  
Judul Skripsi / Tugas Akhir  
Tesis / Desertasi : Pengaruh *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, *Service Quality* terhadap *Continuance Intention* dengan *Satisfaction* sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pengguna Aplikasi Indrive di Surabaya)

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik baik di UPN "Veteran" Jawa Timur maupun institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing akademik.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diajukan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima konsekuensi apapun, sesuai dengan ketentuan yang berlaku di UPN "Veteran" Jawa Timur.

Surabaya, 08 Januari 2024

Yang menyatakan



Muhammad Azam Hafidhuddin  
19042010112

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, dan *Service Quality* terhadap *Continuance Intention* dengan *Satisfaction* sebagai variabel intervening (Studi Pada Pengguna Aplikasi Indrive di Surabaya)”.

Penulis mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya khususnya kepada Ibu Nurul Azizah, S.AB., M.AB. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, motivasi, dan nasihatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Selain itu, penulis juga menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak baik berupa spiritual, moril, maupun materil. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada :

1. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Acep Samsudin, S.Sos, M.M., M.A. selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak dan Ibu dosen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan dukungan kepada penulis

4. Bapak, Ibu, dan saudara yang selalu memberikan dukungan dan semangat serta doa yang diberikan kepada penulis selama penyusunan skripsi
5. Teman dekat Mahasiswa Administrasi Bisnis 2019, yang selalu memberikan dukungan serta semangat kepada penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis senantiasa bersedia dan terbuka dalam menerima saran dan kritik yang bersifat membangun.

Surabaya, Januari 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>12</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	12
2.2 Landasan Teori .....	15
2.2.1 <i>Expectation Confirmation Model</i> (ECM).....	15
2.2.2 <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM).....	18
2.2.3 <i>Kualitas Layanan (Service Quality)</i> .....	22
2.3 Hubungan antar variabel.....	24
2.4 Kerangka Berpikir .....	26
2.5 Hipotesis .....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>31</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	31

3.2	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	31
3.2.1	Definisi Operasional.....	31
3.2.2	Pengukuran Variabel.....	37
3.3	Populasi, Sampel, dan Teknik Penarikan Sampel.....	38
3.3.1	Populasi .....	38
3.3.2	Sampel .....	39
3.3.3	Penarikan Sampel .....	40
3.4	Teknik Pengumpulan Data .....	41
3.4.1	Jenis Data .....	41
3.4.2	Sumber Data .....	41
3.4.3	Teknik Pengumpulan Data .....	41
3.5	Teknik Analisis Data.....	42
3.5.1	Statistik Deskriptif.....	42
3.5.2	Analisis kuantitatif .....	43
3.5.3	Uji Instrumen.....	44
3.6	Analisis <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM).....	45
3.6.1	<i>Partial Least Square (PLS)</i> .....	45
3.6.2	Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	47
3.6.3	Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	48
3.6.4	Uji Hipotesis.....	50
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>52</b>
4.1	Hasil.....	52
4.1.1	Gambaran Umum Perusahaan .....	52
4.2	Penyajian Hasil Penelitian .....	55
4.2.1	Karakteristik Responden .....	55



4.2.2	Deskripsi Jawaban Responden .....	60
4.3	Analisis PLS-SEM.....	68
4.3.1	Analisis Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	68
4.3.2	Analisis Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	72
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian.....	75
4.4.1	Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Satisfaction</i> .....	75
4.4.2	Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap <i>Satisfaction</i> ....	77
4.4.3	Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Satisfaction</i> .....	78
4.4.4	Pengaruh <i>Satisfaction</i> terhadap <i>Continuance Intention</i> ....	80
4.4.5	Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Continuance Intention</i> .....	81
4.4.6	Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap <i>Continuance Intention</i> .....	83
4.4.7	Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Continuance Intention</i>	85
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>87</b>
5.1	Kesimpulan.....	87
5.2	Saran .....	88
	<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>90</b>
	<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>94</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Indikator Variabel .....	35
Tabel 3.2 Bobot Skala Pengukuran .....	37
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	55
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	56
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	57
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili .....	58
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Penggunaan Layanan ..	59
Tabel 4.6 Deskriptif Variabel Perceived Usefulness (X1).....	60
Tabel 4.7 Deskriptif Variabel Perceived Ease of Use (X2) .....	61
Tabel 4.8 Deskriptif Variabel Service Quality (X3).....	63
Tabel 4.9 Deskriptif Variabel Satisfaction (Z) .....	65
Tabel 4.10 Deskriptif Variabel Continuance Intention (Y) .....	66
Tabel 4.11 Hasil Nilai Outer Loading .....	68
Tabel 4.12 Hasil nilai AVE .....	69
Tabel 4.13 <i>Cross loading</i> .....	70
Tabel 4.14 Composite Reliability dan Cronbach's Alpha .....	71
Tabel 4.15 Hasil Nilai R-Square (R2) .....	72
Tabel 4.16 Path Coefficient dan Uji Hipotesis.....	73

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Nilai Ekonomi Sektor Transportasi Online (2019-2025*).....	2
Gambar 1.2 Jumlah unduhan transportasi online secara global Januari – Desember 2022.....	5
Gambar 1.3 Transportasi online yang paling banyak digunakan di Indonesia .....	6
Gambar 1.4 Keluhan pengguna aplikasi Indrive.....	7
Gambar 2.5 Teori Expectation Confirmation Model menurut Bhattacharjee .....	15
Gambar 2.6 Kerangka berpikir.....	29
Gambar 4.7 Logo Indrive.....	54

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuseioner Penelitian.....	94
Lampiran 2 : Tabulasi Data Karakteristik Responden .....	98
Lampiran 3 : Tabulasi Jawaban Responden .....	100
Lampiran 4 : Gambar Skema Outer Model dan Inner Model .....	107
Lampiran 5 : Nilai Outer Loading.....	108
Lampiran 6 : Cross Loading.....	108
Lampiran 7 : Composite Reliability, AVE, dan Cronbach's Alpha .....	109
Lampiran 8 : Nilai R-Square .....	109
Lampiran 9 Path Coefficient .....	110



## ABSTRAK

**Muhammad Azam Hafidhuddin, 19042010112, Pengaruh *Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, Dan Service Quality Terhadap Continuance Intention Dengan Satisfaction Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pengguna Aplikasi Indrive di Surabaya)***

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh *perceived usefulness, perceived ease of use, dan service quality* terhadap *continuance intention* dengan *satisfaction* sebagai variabel *intervening* pada pengguna aplikasi Indrive di Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Data yang diperoleh merupakan data primer yang didapatkan melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden dalam kurun waktu empat minggu. Menggunakan teknik Structural Equation Modeling (SEM) dengan pendekatan metode Partial Least Square (PLS). hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *satisfaction* dipengaruhi oleh *perceived usefulness, perceived ease of use, dan service quality*. Dan ntuk *continuance intention* sendiri dipengaruhi oleh *perceived ease of use* dan *satisfaction*. Sedangkan *perceived usefulness* dan *service quality* tidak berpengaruh terhadap *continuance intention*.

**Kata kunci :** *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Service Quality, Satisfaction, Continuance Intention, Indrive*

## ***ABSTRACT***

**Muhammad Azam Hafidhuddin, 19042010112, *The Influence of Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and Service Quality on Continuance Intention with Satisfaction as an Intervening Variable (Study of Indrive Application Users in Surabaya)***

*The aim of this research is to analyze the influence of perceived usefulness, perceived ease of use, and service quality on continuance intention with satisfaction as an intervening variable among Indrive application users in Surabaya. This study uses a quantitative approach. The data obtained is primary data obtained through distributing questionnaires to 100 respondents over a period of four weeks. Using the Structural Equation Modeling (SEM) technique with the Partial Least Square (PLS) method approach. The results of this research show that satisfaction is influenced by perceived usefulness, perceived ease of use, and service quality. And continuity intention itself is influenced by perceived ease of use and satisfaction. Meanwhile, perceived usefulness and service quality have no effect on continuance intention.*

**Keywords :** *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Service Quality, Satisfaction, Continuance Intention, Indrive*