

**PENGARUH *MOBILE FOOD ORDERING APP ATTRIBUTES* DAN  
KUALITAS LAYANAN TERHADAP MINAT BELI ULANG PADA  
APLIKASI *SHOPEEFOOD* DI SURABAYA**



**Disusun Oleh:**

**NOVI RAHMA WATI**

---

**20012010090**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA  
TIMUR  
2024**

**PENGARUH *MOBILE FOOD ORDERING APP ATTRIBUTES* DAN  
KUALITAS LAYANAN TERHADAP MINAT BELI ULANG PADA  
APLIKASI *SHOPEEFOOD* DI SURABAYA**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Universitas pembangunan Nasional  
“Veteran” Jawa Timur Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam  
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen



Disusun Oleh:

NOVI RAHMA WATI

---

20012010090

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA  
TIMUR  
2024**

**SKRIPSI**

**PENGARUH MOBILE FOOD ORDERING APP ATTRIBUTES DAN  
KUALITAS LAYANAN TERHADAP MINAT BELI ULANG PADA  
APLIKASI SHOPEEFOOD DI SURABAYA**


**Disusun Oleh:**


**NOVI RAHMA WATI**  
**20012010090**

**Telah Dipertabankan dan Diterima oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi  
Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan  
Nasional "Veteran" Jawa Timur  
Pada Tanggal : 13 September 2024**

**Koordinator Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

**Pembimbing Utama**

  
**Dr. Wiwit Handayani, S.E., M.Si**  
**NIP. 196901132021212003**

  
**Zumrotul Fitriyah, S.E., M.M**  
**NIP. 380121002881**

**Mengetahui,  
Dean Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**

  
**Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si, CRP**  
**NIP. 196304201991032001**

## SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Novi Rahma Wati  
NPM : 20012010090  
Fakultas /Program Studi : Ekonomi dan Bisnis / Manajemen  
Judul Skripsi/Tugas Akhir : Pengaruh *Mobile Food Ordering App Attributes*  
dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Beli Ulang  
Pada Aplikasi *ShopeeFood* 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 di 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 diujikan yang telah diketahui dan di setujui 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, 13 September 2024

Yang Menyatakan

  
53ALX339089946  
(Novi Rahma Wati)

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nyalah penulis dapat menyelesaikan proposal yang berjudul **“PENGARUH *MOBILE FOOD ORDERING APP ATTRIBUTES* DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP MINAT BELI ULANG PADA APLIKASI *SHOPEEFOOD* DI SURABAYA”**.

Dalam proses penelitian dan penulisan proposal ini terdapat beberapa hambatan yang penulis alami. Akan tetapi, berkat bantuan dan dorongan serta bimbingan dari berbagai pihak, pada akhirnya proposal ini dapat terselesaikan dengan baik. Adapun penulis sampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M.MT, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si, CFP selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dr. Wiwik Handayani, S.E., M.Si selaku Koorprodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Ibu Zumrotul Fitriyah, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing penulis. Terima Kasih atas segala bimbingan, motivasi nasihat-nasihat dan segala kontribusi selama penulis menyusun proposal ini.

5. Bapak Drs. Ec. Bowo Santoso, M.M selaku Dosen Wali penulis yang senantiasa memberikan arahan selama penulis melaksanakan perkuliahan.
6. Seluruh dosen Program Studi Manajemen yang telah memberikan ilmunya dengan tulus dan ikhlas kepada penulis selama masa perkuliahan serta terima kasih kepada staff karyawan Program Studi Manajemen atas bantuannya kepada penulis selama mengurus administrasi perkuliahan.
7. Orangtua, keluarga besar, serta sahabat yang penulis sayangi, terima kasih telah memberikan dukungan berupa moril dan materiil dan tak lupa doa yang selalu dipanjatkan tak henti-hentinya kepada penulis.
8. Teman-teman seperjuangan Program Studi Manajemen Angkatan 2020 yang saling membantu dalam memberikan masukan, informasi dan saling mendoakan.
9. Seluruh pihak yang terlibat yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terimakasih atas segala bentuk bantuan yang diberikan.
10. Terimakasih kepada Muhammad Handi Rohman selaku *support system*, teman, sahabat, orangtua, dan keluarga yang selalu memberi dukungan serta selalu menguatkan sehingga dapat bertahan hingga skripsi ini selesai.
11. *Last but not least, I wanna thank me. I wanna thank me for believing in me. I wanna thank me for all doing this hard work. I wanna thank me for having no days off. I wanna thank me for never quitting. I wanna thank me for just being me at all times.*

Penulis berusaha membuat proposal ini dengan sebaik-baiknya dan percaya bahwa proposal ini sebagai karya terbaik yang dapat penulis persembahkan selama

di perkuliahan. Disisi lain penulis juga menyadari bahwa tidak menutup kemungkinan di dalam penyusunan proposal skripsi ini banyak terdapat kekurangan. Sehingga penulis meminta maaf sebesar-besarnya dan bersedia menerima saran dan kritik yang membangun dari semua pihak untuk memperbaiki dan menyempurnakan penulisan skripsi selanjutnya. Semoga proposal ini dapat bermanfaat bagi penulis dan semua kalangan yang membacanya.

Surabaya, 13 September 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR GAMBAR .....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN .....	ix
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	19
1.3 Tujuan Penelitian.....	19
1.4 Manfaat Penelitian.....	19
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	21
2.1 Penelitian Terdahulu .....	21
2.2 Landasan Teori .....	23
2.2.1 Mobile Apps Attributes.....	23
2.2.2 Kualitas Layanan .....	27
2.2.3 Minat membeli ulang.....	31
2.3 Hubungan Antar Variabel .....	34
2.3.1 Pengaruh Mobile Food Ordering App Attributes terhadap Minat Membeli Ulang .....	34
2.3.2 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Minat Membeli Ulang.....	35
2.4 Kerangka Konseptual .....	37
2.5 Hipotesis.....	37
BAB III METODE PENELITIAN.....	38
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	38
3.1.1 Definisi Operasional .....	38
3.1.2 Pengukuran Variabel .....	41
3.2 Teknik Pengukuran Sampel.....	42
3.2.1 Populasi.....	42
3.2.2 Sampel .....	42



3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.3.1 Jenis Data.....	43
3.3.2 Sumber Data .....	44
3.3.3 Metode Pengumpulan Data.....	44
3.4 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	45
3.4.1 Uji Validitas .....	45
3.4.2 Uji Reliabilitas .....	45
3.5 Teknik Analisis dan Uji Hipotesis .....	46
3.5.1 Teknik Analisis.....	46
3.5.2 Cara Kerja PLS .....	46
3.5.3 Model Spesifikasi PLS.....	47
3.5.4 Langkah-Langkah PLS .....	48
3.5.5 Asumsi PLS.....	52
3.5.6 Ukuran Sampel .....	53
3.6 Model Pengukuran Penelitian.....	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	55
4.1 Deskripsi Hasil Penelitian .....	55
4.1.1 Profil Perusahaan .....	55
4.2 Analisis Karakteristik Responden.....	57
4.2.1 Deskripsi Variabel .....	59
4.3 Deskripsi Hasil Analisis <i>Partial Least Square</i> (PLS).....	65
4.3.1 Interpretasi Hasil PLS .....	65
4.4 Pembahasan .....	74
4.4.1 Pengaruh <i>Mobile Food Ordering App Attributes (MFOA)</i> Terhadap Minat Beli Ulang .....	74
4.4.2 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Beli Ulang .....	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	78
5.1 Kesimpulan.....	78
5.2 Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA .....	80
LAMPIRAN.....	88
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian .....	88

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Persentase Penggunaan layanan pesan antar makanan Tertinggi di Dunia (April 2021).....	4
Gambar 1. 2 5 E-Commerce dengan Pengunjung Terbanyak di Indonesia 2023 ...	5
Gambar 1. 3 Nilai Transaksi Bruto Online Food Delivery di 6 Negara ASEAN 2022.....	6
Gambar 1. 4 GMV GrabFood, GoFood hingga ShopeeFood di Asia Tenggara selama 2020-2022 .....	8
Gambar 1. 5 Layanan Pesan Antar Makanan Online yang Pertama Kali Diingat/Top of Mind Berdasarkan Riset Tenggara Strategics (2022) .....	9
Gambar 1. 6 Aplikasi Yang Paling Banyak Digunakan Untuk Pesan Antar Makanan di Indonesia pada Bulan April 2023 .....	9
Gambar 1. 7 Tampilan Shopee Food pada Layar Depan.....	13
Gambar 1. 8 Komplain Pelanggan ShopeeFood .....	14
Gambar 1. 9 Komplain Pelanggan ShopeeFood .....	16
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual .....	37
Gambar 3. 1 Model Pengukuran Penelitian .....	54
Gambar 4. 1 Outer Loading (First Order) .....	65
Gambar 4. 2 Outer Loading (Second Order).....	66
Gambar 4. 3 Validitas Diskriminan .....	67
Gambar 4. 4 Cross Loading .....	68
Gambar 4. 5 Average Variance Extracted (AVE) dan Composite Reliability .....	69

Gambar 4. 6 R-Square.....	71
Gambar 4. 7 Diagram Jalur Hasil Output PLS.....	72
Gambar 4. 8 Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values, P-Values).....	73
Gambar 4. 9 Diagram Jalur Hasil Output PLS.....	74

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	57
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Gender .....	58
Tabel 4. 3 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Variabel Mobile Food Ordering App Attributes (MFOA).....	59
Tabel 4. 4 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Variabel Kualitas Layanan.....	60
Tabel 4. 5 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Variabel Minat Beli Ulang.....	63

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	61
---------------------------------------	----

**PENGARUH *MOBILE FOOD ORDERING APP ATTRIBUTES* DAN  
KUALITAS LAYANAN TERHADAP MINAT BELI ULANG PADA  
APLIKASI *SHOPEEFOOD* DI SURABAYA**

Oleh:

Novi Rahma Wati

20012010090/FEB/EM

**ABSTRAK**

Kemajuan dan perkembangan pesat perdagangan secara digital telah mendorong perubahan terhadap praktik-praktik tradisional ke dalam lingkungan yang menjadi dasar munculnya model belanja baru, yang disebut online to offline. Aplikasi pemesanan makanan di smartphone mencakup akses realtime, sehingga mempercepat dan memudahkan pengguna yang sibuk untuk mendapatkan makanan, dan juga menawarkan opsi dari berbagai restoran, seperti pemesanan online, penjemputan, dan pengantaran makanan di lokasi pelanggan.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan memahami bagaimana *Mobile Food Ordering App Attributes* dan kualitas layanan dapat berpengaruh terhadap minat beli ulang pada aplikasi ShopeeFood di Kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan teknik deskriptif kuantitatif dan di analisis menggunakan *Partial Last Square* (PLS) dengan kuesioner yang diberikan kepada 126 sampel yang digunakan merupakan masyarakat Kota Surabaya yang berusia minimal 17 tahun dan pernah menggunakan serta pernah membeli pada aplikasi ShopeeFood minimal satu kali melalui googleform.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *Mobile Food Ordering App Attributes* dan kualitas mempunyai pengaruh signifikan terhadap minat beli ulang.