

**ANALISIS PENGARUH *TECHNOLOGY ACCEPTANCE*  
*MODEL (TAM)* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DAN  
PEMBELIAN ULANG PADA APLIKASI HAPPYFRESH**

**SKRIPSI**



**Disusun Oleh:**

**DIYAH AYU PUTRI APRILIA**

**22032010170**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
JAWA TIMUR**

**2026**

**ANALISIS PENGARUH *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)*  
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DAN PEMBELIAN ULANG PADA  
APLIKASI HAPPYFRESH**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik**

**Program Studi Teknik Industri**



**Diajukan Oleh:**

**DIYAH AYU PUTRI APRILIA  
NPM. 22032010170**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
JAWA TIMUR  
SURABAYA**

**2026**

**SKRIPSI**

**ANALISIS PENGARUH *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)*  
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DAN PEMBELIAN ULANG PADA  
APLIKASI HAPPYFRESH**

Disusun Oleh:

**DIYAH AYU PUTRI APRILIA**

**22032010170**

Telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Skripsi dan diterima oleh  
Publikasi Jurnal Akreditasi Sinta 1-3  
Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik dan Sains  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur Surabaya  
Pada Tanggal : 21 Mei 2026

**Tim Penguji :**

1.

**Ir. Moch. Tutuk Safirin, M.T.**  
NIP. 19630406 198903 1 001

2.

**Dr. Lusi Zafriana, S.T., M.T.**  
NIP. 19690205 200501 2 001

**Pembimbing :**

1.

**Dr. Ir. Minto Waluyo, M.M.**  
NIP. 19611130 199003 1 001

2.

**Hafid Syaifullah, S.ST., M.T.**  
NIP. 19891017 202203 1 003

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Teknik dan Sains  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur  
Surabaya

**Prof. Dr. Dra. Jarayah, M.P.**  
NIP. 19650403 199103 2 001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR  
FAKULTAS TEKNIK  
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

Jl. Raya Rungkut Madya Gunung Anyar Telp. (031) 8706369 (Hunting), Fax. (031) 8706372 Surabaya 60294



**KETERANGAN REVISI**

Mahasiswa di bawah ini:

Nama : Diah Ayu Putri Aprilia

NPM : 22032010170

Program Studi : ~~Teknik Kimia / Teknik Industri / Teknologi Pangan /  
Teknik Lingkungan / Teknik Sipil~~

Telah mengerjakan revisi / ~~tidak ada revisi \*) PRA-RENCANA (DESAIN) /  
SKRIPSI / TUGAS AKHIR~~ Ujian Lisan Periode Mei, TA 2025/2026.

Dengan judul : **ANALISIS PENGARUH *TECHNOLOGY ACCEPTANCE*  
*MODEL (TAM)* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA  
DAN PEMBELIAN ULANG PADA APLIKASI  
HAPPYFRESH**

Dosen yang memerintahkan revisi

1. Dr. Ir. Minto Waluyo, M. M.
2. Ir. Moch. Tutuk Safirin, M. T.
3. Dr. Lusi Zafriana, S.T., M.T.

Surabaya, 21 Mei 2026  
Menyetujui,  
Dosen Pembimbing

Dr. Ir. Minto Waluyo, M.M.  
NIP. 19611130 199003 1 001

Catatan: \*) coret yang tidak perlu



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR  
FAKULTAS TEKNIK  
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

Jl. Raya Rungkut Madya Gunung Anyar Surabaya. Telp (031) 8706369. Fax (031) 8706372 Surabaya 60294



**SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Diah Ayu Putri Aprilia

NPM : 22032010170

Program : Sarjana (S1)

Program Studi : Teknik Industri

Fakultas : Teknik dan Sains

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemulan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 25 Mei 2026

Yang Membuat pernyataan

Diah Ayu Putri Aprilia

NPM. 22032010170

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh *Technology Acceptance Model (TAM)* terhadap Kepuasan Pengguna dan Pembelian Ulang Pada Aplikasi HappyFresh”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Program Studi S1 Teknik Industri, Fakultas Teknik dan Sains, UPN “Veteran” Jawa Timur. Penyusunan skripsi ini memberikan pengalaman berharga bagi penulis. Penulis memperoleh pemahaman mengenai penerapan *Technology Acceptance Model (TAM)* dalam menganalisis perilaku pengguna aplikasi. Selain itu, penulis juga mendapatkan pengalaman dalam pengolahan data menggunakan metode *Structural Equation Modeling (SEM)*.

Selama proses penyusunan skripsi, penulis menghadapi berbagai tantangan yang memberikan pembelajaran. Setiap kendala yang dihadapi melatih kemampuan berpikir kritis dan analitis penulis. Penulis juga dituntut untuk lebih disiplin dalam menyelesaikan setiap tahapan penelitian. Proses ini membentuk sikap tanggung jawab penulis hingga skripsi dapat diselesaikan. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dan bantuan berbagai pihak, sehingga penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M.MT., IPU., selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Prof. Dr. Dra. Jariyah, M.P., selaku Dekan Fakultas Teknik dan Sains Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

3. Bapak Ir. Rusindiyanto, M.T., selaku Koordinator Program Studi Teknik Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Dr. Ir. Minto Waluyo, M.M. selaku Dosen Pembimbing 1 saya yang selalu memberikan ide, saran, motivasi dan meluangkan waktunya untuk membimbing saya dalam membantu menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.
5. Bapak Hafid Syaifullah, S.ST.,M.T., selaku Dosen Pembimbing 2 saya yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Ir. Iriani, MMT. Dan Bapak Tranggono, S.T., M.T. selaku Dosen Penguji saya yang sudah bersedia memberikan masukan, arahan, serta perbaikan yang membangun selama proses skripsi berlangsung.
7. Bapak dan Ibu Dosen serta Staff Program Studi Teknik Industri UPN “Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan ilmu, dukungan administratif, serta pelayanan akademik sejak awal perkuliahan hingga tahap penyusunan skripsi ini.
8. Teruntuk keluarga saya yang selalu menjadi rumah paling hangat dalam setiap langkah penulis. Khususnya kepada kedua orang tua tercinta dan kakak saya, terima kasih atas segala doa yang tak pernah putus, kasih sayang yang tulus, serta dukungan tanpa henti yang selalu menguatkan penulis dalam setiap proses. Segala pengorbanan yang telah diberikan, baik dalam bentuk waktu, tenaga, maupun perhatian, menjadi alasan terbesar bagi penulis untuk terus bertahan dan menyelesaikan perjalanan ini hingga akhir.

9. Teruntuk teman-teman terbaikku MIKAEL (Putri, Nadya, Izza, Naya, Via, dan Dien) yang selalu ada dalam setiap proses, terima kasih atas segala tawa, dukungan, dan kebersamaan yang tak ternilai. Terima kasih telah menjadi tempat berbagi cerita, saling menguatkan di tengah lelahnya perjalanan, serta selalu memberikan semangat ketika penulis mulai merasa tidak mampu. Kehadiran kalian menjadi salah satu alasan penulis tetap bertahan dan menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman-teman jurusan Teknik Industri khususnya Angkatan 2022, yang telah memberikan doa dan dukungan kepada saya.
11. Teruntuk diri sendiri, terima kasih telah bertahan sejauh ini. Terima kasih karena tidak menyerah di tengah lelah, tetap melangkah meskipun sering merasa ragu, dan terus berusaha walau dalam diam. Setiap proses yang telah dilalui, setiap air mata yang mungkin pernah jatuh, hingga setiap usaha kecil yang dilakukan, semuanya menjadi bagian dari perjalanan berharga yang mengantarkan penulis sampai pada titik ini. Skripsi ini menjadi salah satu bukti bahwa penulis mampu melewati setiap tahap dengan penuh kesabaran dan ketulusan. Semoga apa yang telah diperjuangkan dapat menjadi langkah awal menuju hal-hal baik yang akan datang.
12. Pihak-pihak lain yang terkait baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan, baik dari segi penulisan maupun isi yang disajikan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di

masa yang akan datang. Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat serta kontribusi bagi pembaca, khususnya dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang Teknik Industri.

Surabaya, 04 April 2026

Penulis

## DAFTAR ISI

|                                      |     |
|--------------------------------------|-----|
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....          | i   |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....              | v   |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....           | x   |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....            | xii |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....         | xiv |
| <b>ABSTRAK</b> .....                 | xv  |
| <b>ABSTRACT</b> .....                | xiv |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....       | 1   |
| 1.1 Latar Belakang.....              | 1   |
| 1.2 Perumusan Masalah.....           | 17  |
| 1.3 Batasan Masalah.....             | 19  |
| 1.4 Asumsi.....                      | 19  |
| 1.5 Tujuan Penelitian.....           | 19  |
| 1.6 Manfaat Penelitian.....          | 21  |
| 1.7 Sistematika Penelitian.....      | 21  |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> ..... | 24  |
| 2.1 Sistem Informasi.....            | 24  |
| 2.1.1 Jenis Sistem Informasi.....    | 26  |
| 2.1.2 Digitalisasi Layanan.....      | 28  |
| 2.1.3 <i>E-Commerce</i> .....        | 30  |
| 2.2 Pengguna Aktif.....              | 34  |
| 2.3 Metode TAM.....                  | 35  |

|        |  |    |
|--------|--|----|
| 2.4    | Pemasaran .....  | 45 |
| 2.5    | Perilaku Konsumen.....   | 49 |
| 2.6    | Kepuasan Pengguna.....   | 53 |
| 2.6.1  | Indikator Kepuasan Pengguna.....   | 54 |
| 2.7    | Pembelian Ulang.....   | 55 |
| 2.7.1  | Indikator Pembelian Ulang .....  | 56 |
| 2.8    | Hubungan Antar Variabel.....   | 57 |
| 2.8.1  | Hubungan Kegunaan Aplikasi dengan Kepuasan Pengguna .....                        | 57 |
| 2.8.2  | Hubungan Kemudahan Aplikasi dengan Kepuasan Pengguna .....                       | 58 |
| 2.8.3  | Hubungan Manfaat Aplikasi dengan Kepuasan Pengguna .....                         | 59 |
| 2.8.4  | Hubungan Risiko Aplikasi dengan Kepuasan Pengguna .....                          | 60 |
| 2.8.5  | Hubungan Kepercayaan Pengguna Terhadap Aplikasi dengan<br>Kepuasan Pengguna..... | 60 |
| 2.8.6  | Hubungan Kegunaan Aplikasi dengan Pembelian Ulang .....                          | 61 |
| 2.8.7  | Hubungan Kemudahan Aplikasi dengan Pembelian Ulang .....                         | 62 |
| 2.8.8  | Hubungan Manfaat Aplikasi dengan Pembelian Ulang .....                           | 62 |
| 2.8.9  | Hubungan Risiko Aplikasi dengan Pembelian Ulang.....                             | 63 |
| 2.8.10 | Hubungan Kepercayaan Pengguna Terhadap Aplikasi dengan<br>Pembelian Ulang.....   | 64 |
| 2.8.11 | Hubungan Kepuasan Pengguna dengan Pembelian Ulang .....                          | 65 |
| 2.9    | Instrumen Penelitian .....   | 66 |
| 2.9.1  | Kuesioner .....  | 66 |
| 2.9.2  | Skala Likert .....   | 66 |
| 2.9.3  | Populasi dan Sampel .....  | 67 |

|  |   |            |
|--|---|------------|
| 2.9.4                                      | Teknik Pengambilan Sampel.....                      | 67         |
| 2.9.5                                      | Uji Validitas.....                                  | 69         |
| 2.9.6                                      | Uji Reliabilitas .....                              | 70         |
| 2.9.7                                      | Uji Signifikansi .....                              | 71         |
| 2.10                                       | <i>Structural Equation Modeling (SEM)</i> .....     | 73         |
| 2.10.1                                     | Pengertian SEM .....                                | 73         |
| 2.10.2                                     | Langkah-Langkah SEM.....                            | 75         |
| 2.10.3                                     | Kelebihan dan Kekurangan SEM.....                   | 79         |
| 2.11                                       | <i>Software</i> AMOS .....                          | 81         |
| 2.12                                       | Hipotesis Penelitian .....                          | 82         |
| 2.13                                       | Penelitian Terdahulu .....                          | 85         |
| <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b> |   | <b>91</b>  |
| 3.1  | Tempat dan Waktu Penelitian .....                   | 91         |
| 3.2  | Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel..... | 91         |
| 3.2.1                                      | Variabel Eksogen (Variabel Bebas).....              | 91         |
| 3.2.2                                      | Variabel Endogen (Variabel Terikat).....            | 93         |
| 3.2.2                                      | Definisi Operasional Variabel .....                 | 95         |
| 3.3  | Metode Pengumpulan Data.....                        | 95         |
| 3.4  | Langkah-Langkah Pemecahan Masalah .....             | 98         |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>    |   | <b>110</b> |
| 4.1  | Pembuatan <i>Path Diagram</i> .....                 | 110        |
| 4.2  | Penyusunan Kuesioner.....                           | 111        |
| 4.3  | Pengumpulan Data.....                               | 112        |
| 4.3.1                                      | Stratifikasi Responden .....                        | 113        |

|  |   |            |
|--|---|------------|
| 4.3.2                                  | Distribusi Frekuensi.....                           | 119        |
| 4.4                                    | Pengolahan Data Kuesioner.....                      | 120        |
| 4.4.1                                  | Uji Kecukupan Data.....                             | 120        |
| 4.4.2                                  | Memilih Matrix dan Estimasi SEM.....                | 121        |
| 4.5                                    | Konversi <i>Path Diagram</i> .....                  | 122        |
| 4.5.1                                  | Persamaan Pengukuran <i>Measurement Model</i> ..... | 122        |
| 4.5.2                                  | Persamaan Pengukuran <i>Structural Model</i> .....  | 129        |
| 4.5.3                                  | Modifikasi Model.....                               | 131        |
| 4.6                                    | Persamaan Simultan.....                             | 139        |
| 4.7                                    | Uji Hipotesis.....                                  | 143        |
| 4.7.1                                  | Hipotesis Ke-1.....                                 | 143        |
| 4.7.2                                  | Hipotesis Ke-2.....                                 | 144        |
| 4.7.3                                  | Hipotesis Ke-3.....                                 | 145        |
| 4.7.4                                  | Hipotesis Ke-4.....                                 | 146        |
| 4.7.5                                  | Hipotesis Ke-5.....                                 | 146        |
| 4.7.6                                  | Hipotesis Ke-6.....                                 | 147        |
| 4.7.7                                  | Hipotesis Ke-7.....                                 | 147        |
| 4.7.8                                  | Hipotesis Ke-8.....                                 | 148        |
| 4.7.9                                  | Hipotesis Ke-9.....                                 | 148        |
| 4.7.10                                 | Hipotesis Ke-10.....                                | 148        |
| 4.7.11                                 | Hipotesis Ke-11.....                                | 149        |
| 4.8                                    | Pembahasan.....                                     | 149        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b> |   | <b>163</b> |
| 5.1                                    | Kesimpulan.....                                     | 163        |

|     |                            |            |
|-----|----------------------------|------------|
| 5.2 | Saran .....                | 165        |
|     | <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b> | <b>168</b> |

## DAFTAR GAMBAR

|  |     |
|--|-----|
| Gambar 1. 1 Aplikasi Belanja Sayur <i>Online</i> Favorit Masyarakat.....   | 2   |
| Gambar 1. 2 Penilaian Rating dari Aplikasi SayurBox dan HappyFresh .....   | 3   |
| Gambar 1. 3 Ulasan Pengguna Aplikasi HappyFresh dari Google Play Store.....  | 5   |
| Gambar 1. 4 Kerangka Konseptual Penelitian .....   | 17  |
| Gambar 2. 1 Model <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM) .....   | 36  |
| Gambar 2. 2 Beberapa Faktor yang Memengaruhi Perilaku Konsumen .....   | 50  |
| Gambar 2. 3 Jenis Konsumen dalam Melakukan Pembelian.....  | 52  |
| Gambar 3. 1 Path Diagram Hubungan antar Variabel.....  | 95  |
| Gambar 3. 2 Flowchart.....   | 101 |
| Gambar 4. 1 Model Pengaruh <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM) Terhadap<br>Kepuasan Pengguna dan Pembelian Ulang.....             | 110 |
| Gambar 4. 2 Persentase Usia Responden.....   | 114 |
| Gambar 4. 3 Persentase Jenis Kelamin Responden .....   | 115 |
| Gambar 4. 4 Persentase Pekerjaan Responden .....   | 116 |
| Gambar 4. 5 Persentase Pendapatan Responden.....   | 117 |
| Gambar 4. 6 Persentase Frekuensi Penggunaan Layanan Aplikasi HappyFresh.   | 118 |
| Gambar 4. 7 Pemilihan Matriks dan Estimasi pada AMOS 23.....   | 121 |
| Gambar 4. 8 Measurement Model Pengaruh <i>Technology Acceptance Model</i><br>(TAM) Terhadap Kepuasan Pengguna dan Pembelian Ulang..... | 123 |
| Gambar 4. 9 Structural Model Pengaruh <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM)<br>Terhadap Kepuasan Pengguna dan Pembelian Ulang ..... | 130 |

|  |     |
|--|-----|
| Gambar 4. 10 <i>Modification Model Pengaruh Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Kepuasan Pengguna dan Pembelian Ulang</i> ..... | 132 |
| Gambar 4. 11 <i>Output Standarized Residual Covariances</i> .....  | 139 |

## DAFTAR TABEL

|   |     |
|---|-----|
| Tabel 1. 1 Matriks Perbandingan Aplikasi HappyFresh dengan SayurBox .....                           | 4   |
| Tabel 1. 2 Daftar Supermarket yang Memulai Kerjasama Resmi dengan Aplikasi HappyFresh Terbaru ..... | 6   |
| Tabel 1. 3 Perbandingan Peneliti Terdahulu .....  | 12  |
| Tabel 2. 1 Perbedaan CB-SEM atau PLS-SEM .....  | 75  |
| Tabel 2. 2 <i>Goodness of Fit Indices</i> .....   | 79  |
| Tabel 3. 1 Identifikasi Variabel dan Indikator .....  | 94  |
| Tabel 4. 1 Keterangan Variabel .....  | 111 |
| Tabel 4. 2 Rekapitulasi Usia Responden .....  | 113 |
| Tabel 4. 3 Rekapitulasi Jenis Kelamin Responden .....   | 114 |
| Tabel 4. 4 Rekapitulasi Pekerjaan Responden .....   | 115 |
| Tabel 4. 5 Rekapitulasi Pendapata Responden .....   | 117 |
| Tabel 4. 6 Rekapitulasi Frekuensi Penggunaan Layanan Aplikasi HappyFresh ..                         | 118 |
| Tabel 4. 7 Rentang dan Indikator .....  | 119 |
| Tabel 4. 8 Distribusi Frekuensi Indikator .....   | 119 |
| Tabel 4. 9 Nilai <i>Goodness of Fit</i> dan <i>Cut off Value</i> .....                              | 122 |
| Tabel 4. 10 Estimate <i>Standardized Regression Weights</i> .....                                   | 124 |
| Tabel 4. 11 Uji Reliabilitas .....  | 126 |
| Tabel 4. 12 Nilai Koefisien Korelasi .....  | 127 |
| Tabel 4. 13 Uji Korelasi .....  | 127 |
| Tabel 4. 14 Nilai <i>Goodness of Fit Structural Model</i> .....                                     | 129 |
| Tabel 4. 15 <i>Covariances Modification Indices</i> .....   | 130 |

|   |     |
|---|-----|
| Tabel 4. 16 Nilai <i>Goodness of Fit Modification Model</i> ..... | 131 |
| Tabel 4. 17 <i>Estimate Standarize Regression Weight</i> .....    | 136 |
| Tabel 4. 18 Uji Reliabilitas <i>Modification Model</i> .....      | 138 |
| Tabel 4. 19 Rekap Uji Hipotesis .....                             | 162 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|  |      |
|--|------|
| Lampiran I Deskripsi Objek Penelitian.....             | L-1  |
| Lampiran II Alur Proses Pada Aplikasi HappyFresh ..... | L-2  |
| Lampiran III Kuesioner Penelitian.....                 | L-4  |
| Lampiran IV Hasil Kuesioner .....                      | L-14 |
| Lampiran V Stratifikasi Responden .....                | L-18 |
| Lampiran VI <i>Output Measurement Model</i> .....      | L-20 |
| Lampiran VII <i>Output Structural Model</i> .....      | L-27 |
| Lampiran VIII <i>Output Modification Model</i> .....   | L-36 |
| Lampiran IX <i>Output Standardized Residual</i> .....  | L-45 |
| Lampiran X Tabel Nilai Distribusi T .....              | L-46 |
| Lampiran XI Tabel Nilai Kritis Chi-Square.....         | L-47 |

## ABSTRAK

Persaingan bisnis pada industri *grocery online* yang semakin berkembang menuntut perusahaan untuk mampu memahami faktor-faktor yang memengaruhi perilaku pengguna dalam menggunakan aplikasi, khususnya terkait penggunaan aplikasi, kemudahan aplikasi, manfaat aplikasi, risiko aplikasi, dan kepercayaan pengguna. Ketidaktepatan dalam mengelola faktor-faktor tersebut dapat memengaruhi tingkat kepuasan pengguna serta keputusan pembelian ulang pada aplikasi belanja *online*. HappyFresh sebagai salah satu *platform grocery online* di Indonesia juga menghadapi tantangan dalam meningkatkan kepuasan pengguna dan mendorong pembelian ulang agar mampu bersaing di tengah persaingan pasar digital yang semakin kompetitif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penggunaan aplikasi, kemudahan aplikasi, manfaat aplikasi, risiko aplikasi, dan kepercayaan pengguna terhadap kepuasan pengguna serta pembelian ulang pada aplikasi HappyFresh. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan analisis *Structural Equation Modeling* (SEM) untuk menganalisis hubungan simultan antar variabel dalam model penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dan pembelian ulang, kemudahan aplikasi serta risiko aplikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, dan kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap pembelian ulang. Sementara itu, manfaat aplikasi dan kepercayaan pengguna tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna maupun pembelian ulang, serta kemudahan aplikasi, manfaat aplikasi, risiko aplikasi, dan kepercayaan pengguna tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap pembelian ulang. Model simultan yang dihasilkan dalam penelitian ini adalah  $Y_1 = 0,364X_1 + 1,23X_2 + 0,159X_3 + 0,103X_4 + 0,103X_5$ ;  $Y_2 = 0,772X_1 + 0,195X_2 + 0,064X_3 + 0,031X_4 + 0,083X_5$ ; dan persamaan pengembangan model simultan  $Y_2 = 0,778X_1 + 0,217X_2 + 0,066X_3 + 0,036X_4 + 0,084X_5$ .

**Kata Kunci:** kepuasan pengguna, pembelian ulang, SEM-AMOS, *Technology Acceptance Model*

## **ABSTRACT**

*The growing business competition in the online grocery industry demands companies to understand the factors that influence user behavior in using applications, particularly regarding application usage, application ease of use, application benefits, application risks, and user trust. Inaccurate management of these factors can affect the level of user satisfaction and repeat purchase decisions on online shopping applications. HappyFresh, as one of the online grocery platforms in Indonesia, also faces challenges in increasing user satisfaction and encouraging repeat purchases to be able to compete amidst increasingly competitive digital market competition. This study aims to analyze the influence of application usage, application ease of use, application benefits, application risks, and user trust on user satisfaction and repeat purchases on the HappyFresh application. The method used is a quantitative approach with Structural Equation Modeling (SEM) analysis to analyze the simultaneous relationship between variables in the research model. The results show that application usage has a significant effect on user satisfaction and repeat purchases, application ease and application risks have a significant effect on user satisfaction, and user satisfaction has a significant effect on repeat purchases. Meanwhile, application benefits and user trust do not significantly influence user satisfaction or repeat purchases, and application ease, application benefits, application risks, and user trust do not significantly influence repeat purchases directly. The simultaneous models generated in this study are  $Y_1 = 0.364X_1 + 1.23X_2 + 0.159X_3 + 0.103X_4 + 0.103X_5$ ;  $Y_2 = 0.772X_1 + 0.195X_2 + 0.064X_3 + 0.031X_4 + 0.083X_5$ ; and the simultaneous model development equation  $Y_2 = 0.778X_1 + 0.217X_2 + 0.066X_3 + 0.036X_4 + 0.084X_5$ .*

**Keywords:** *user satisfaction, repeat purchases, SEM-AMOS, Technology Acceptance Model*