

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, *USER SATISFACTION* DAN *PERCEIVED
USEFULNESS* TERHADAP MINAT PENGGUNAAN KEMBALI
APLIKASI GOBIZ DAN SHOPEE PARTNER
PADA PELAKU USAHA**

Skripsi



Disusun oleh

Adiva Ika Febita Sari

21SB1023

**PROGRAM STUDI BISNIS DIGITAL
FAKULTAS BISNIS DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO
PURWOKERTO**

2025

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, *USER SATISFACTION* DAN *PERCEIVED USEFULNESS* TERHADAP MINAT PENGGUNAAN KEMBALI
APLIKASI GOBIZ DAN SHOPEE PARTNER
PADA PELAKU USAHA**

Skripsi

Untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat Sarjana S1
pada Program Studi Bisnis Digital Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial



Disusun oleh

Adiva Ika Febita Sari

21SB1023

**PROGRAM STUDI BISNIS DIGITAL
FAKULTAS BISNIS DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO
PURWOKERTO**

2025

PERSETUJUAN

Skripsi

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, *USER SATISFACTION* DAN *PERCEIVED
USEFULNESS* TERHADAP MINAT PENGGUNAAN KEMBALI
APLIKASI GOBIZ DAN SHOPEE PARTNER
PADA PELAKU USAHA**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Adiva Ika Febita Sari

21SB1023

telah disetujui oleh dosen pembimbing Skripsi
Pada tanggal 18 Juni 2025

Dosen Pembimbing 1,

Dosen Pembimbing 2,

Dr. Yusmedi Nurfaizal, S.E., M.M.
NIDN. 0612097503

Anisa Nur Andina, S.E., M.Si.
NIDN. 0603089001

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Bisnis (S.Bns.)
Tanggal 08 Juli 2025

Mengetahui,

Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial
Dekan,

Kaprodi Bisnis Digital

Dr. Yusmedi Nurfaizal, S.E., M.M.
NIK. 2012.09.1.007

Dr. Arief Adhy Kurniawan, S.E., M.Si.
NIK. 2022.10.1.039

PENGESAHAN

Skripsi

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, *USER SATISFACTION* DAN *PERCEIVED USEFULNESS* TERHADAP MINAT PENGGUNAAN KEMBALI
APLIKASI GOBIZ DAN SHOPEE PARTNER
PADA PELAKU USAHA**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Adiva Ika Febita Sari

21SB1023

Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 08 Juli 2025

Dr. Arief Adhy Kurniawan, S.E., M.Si.
NIDN. 0618107503

Siti Alvi Sholikhatin, M.Kom.
NIDN. 0608118904

Dr. Yusmedi Nurfaizal, S.E., M.M.
NIDN. 0612097503

Skripsi ini telah disahkan sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Bisnis (S.Bns.)
Tanggal 08 Juli 2025
Mengetahui,

Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial
Dekan

Dr. Yusmedi Nurfaizal, S.E., M.M.
NIK. 2012.09.1.007

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Adiva Ika Febita Sari
NIM : 21SB1023
Program Studi : Bisnis Digital
Fakultas : Bisnis dan Ilmu Sosial
Perguruan Tinggi : Universitas Amikom Purwokerto

Menyatakan bahwa Skripsi Sebagai Berikut:

Judul Skripsi : Pengaruh *E-Service Quality*, *User Satisfaction*,
dan *Perceived Usefulness* Terhadap Minat
Penggunaan Kembali Aplikasi GoBiz dan
Shopee Partner pada Pelaku Usaha
Dosen Pembimbing 1 : Dr. Yusmedi Nurfaizal, S.E., M.M.
Dosen Pembimbing 2 : Anisa Nur Andina, S.E., M.Si.

Adalah benar-benar **ASLI** dan **BELUM PERNAH** dibuat orang lain, kecuali yang
diacu dalam daftar pustaka pada Skripsi ini.

Demikian pernyataan ini saya buat, apabila ini di kemudian hari terbukti bahwa
saya melakukan penjiplakan karya orang lain, maka saya bersedia menerima
SANKSI AKADEMIK.

Purwokerto, 18 Juni, 2025

Yang menyatakan,

Bermaterai 10000

Adiva Ika Febita Sari
NIM. 21SB1023

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, dan kemudahan-Nya, skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini saya persembahkan kepada kedua orang tua, adik saya, diri saya sendiri, dan keluarga. Semoga karya sederhana ini dapat memberi jejak kebaikan, menjadi pijakan untuk langkah yang lebih bermakna, serta membuka jalan menuju proses belajar yang tidak pernah usai.



HALAMAN MOTTO

“Jangan kejar pengakuan. Kejar kemampuan. Karena yang dihargai bukan yang paling rame, tapi yang paling bisa diandalkan. Kamu boleh gagal, tapi jangan pernah nyerah”

-Kalimasada-

“Selesaikan apa yang sudah dimulai”



KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh *E-Service Quality*, *User Satisfaction*, dan *Perceived Usefulness* Terhadap Minat Penggunaan Kembali Aplikasi GoBiz dan Shopee Partner Pada Pelaku Usaha”**. Karya ini bukan sekedar bentuk pemenuhan tugas akademik, tetapi juga merupakan perjalanan panjang pencarian makna, pembuktian ketekunan, dan buah dari proses belajar penuh dinamika.

Penyusunan skripsi ini tentunya tidak lepas dari dukungan, arahan, serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, saya menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Berlilana, M.Kom., M.Si., selaku Rektor Universitas Amikom Purwokerto, yang telah menyediakan lingkungan pendidikan yang kondusif dan progresif bagi seluruh mahasiswa.
2. Bapak Dr. Yusmedi Nurfaizal, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial sekaligus selaku dosen Pembimbing Skripsi 1, yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi dalam setiap tahap penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Dr. Arief Adhy Kurniawan, S.E., M.Si., selaku Kepala Program Studi Bisnis Digital Universitas Amikom Purwokerto, atas dukungan dan arahannya selama proses studi.

4. Ibu Anisa Nur Andina, S.E., M.Si, selaku dosen Pembimbing Skripsi 2, atas motivasi, saran, masukan, dan koreksi yang sangat berarti bagi penyempurnaan karya ini.
5. Bapak Prayoga Pribadi S.E., M.Si, selaku dosen pembimbing akademik, atas bimbingan dan arahnya selama masa studi saya dari awal hingga akhir.
6. Seluruh Bapak/Ibu dosen Program Studi Bisnis Digital, atas ilmu, motivasi, dan pengajaran yang sangat berarti selama saya menempuh studi.
7. Kedua orang tua tercinta, Bapak Priyanto dan Ibu Aminah serta adik kecil Azahra Yumna Olivia, atas segala cinta, doa yang tak pernah putus, pengorbanan, dan menjadi sumber kekuatan saya selama ini.
8. Defirli Citra Amanda, *best partner* yang kebersamai penulis sejak tahun 2021, menjadi rekan tumbuh dan belajar, melewati berbagai proses dengan konsistensi dan saling menguatkan. Terima kasih setiap langkah yang ditemani, dukungan, dan peran dalam membantu penyelesaian skripsi ini.
9. Anggita Renni, sahabat penulis sejak 2015, yang telah kebersamai perjalanan panjang penulis yang penuh tawa, luka, dan bertumbuh, serta memberikan dukungan dan bantuan dalam proses penyelesaian skripsi ini.
10. Rizky Widi Ardhiyany, Refita Dwi Nurjanah, Dewi Shandra Safitri, Sindhy Nur Azizah, Hasna Amalia Putri, Asri Thoifah, Ghazi Farhanu, teman-teman yang selalu hadir dengan tawa dan cerita, terima kasih telah menghibur di tengah kepenatan, memberi semangat saat lelah, dan membuat proses ini terasa lebih ringan untuk dijalani.

11. Ibu Yusyida Munsa Idah, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing PKM dan Tim PKM-K 2024 “Warisan Bumi Nusantara: Jahe Bubuk Gingerix, Karya Unggul Kearifan Lokal”, teman-teman Badan Eksekutif Mahasiswa Periode 2022/2023, MKMBD Season II dan III, Eksekutif Muda Batch 2, SIB Sekolah Ekspor, dan Mapera, yang telah menjadi bagian dari perjalanan yang membentuk penulis menjadi pribadi yang lebih baik melalui pengalaman, tantangan, serta pelajaran yang begitu berharga.
12. Teman-teman kelas BD21B dan BD21A, atas kebersamaan, tawa, dan semangat yang tak pernah habis. Terima kasih telah menjadi bagian dari hari-hari yang penuh cerita, serta turut mewarnai perjalanan ini hingga akhir masa studi.
13. Terakhir, namun tak kalah penting. Adiva Ika Febita Sari, terima kasih telah terus melangkah sejauh ini. Walaupun banyak tantangan dan tidak selalu mudah, tetapi tetap untuk melanjutkan. Terima kasih sudah belajar, bertahan, dan tidak menyerah. Semoga langkah ke depan bisa dijalani dengan lebih tenang dan percaya diri.

Purwokerto, 16 Juni 2025

Penulis