

**PENGARUH *PERCEIVED EASE OF USE* DAN *E-SERVICE QUALITY*  
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN GOFOOD MELALUI  
KEPERCAYAAN PADA UMKM KULINER DI PURWOKERTO**

**Skripsi**



Disusun oleh

**Asrithoifah**

**21SB1024**

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

**2025**

**PENGARUH *PERCEIVED EASE OF USE* DAN *E-SERVICE QUALITY*  
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN GOFOOD MELALUI  
KEPERCAYAAN PADA UMKM KULINER DI PURWOKERTO**

**Skripsi**

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



Disusun oleh

**Asrithoifah**

**21SB1024**

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

**2025**

**PERSETUJUAN**

**Skripsi**

**PENGARUH *PERCEIVED EASE OF USE* DAN *E-SERVICE QUALITY*  
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN GOFOOD MELALUI  
KEPERCAYAAN PADA UMKM KULINER DI PURWOKERTO**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

**Asrithoifah**

**21SB1024**

telah disetujui oleh dosen pembimbing Skripsi  
Pada tanggal 08 Januari 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 30 Januari 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 *PERCEIVED EASE OF USE* DAN *E-SERVICE QUALITY*  
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN GOFOOD MELALUI  
KEPERCAYAAN PADA UMKM KULINER DI PURWOKERTO**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

**Asrithoifah**

**21SB1024**

Telah dipertahankan di depan dewan penguji  
Pada tanggal 30 Januari 2025

**Yusyida Munsa Idah, S.E., M.M.**

**NIDN. 0613037502**

**Faridatun Nida, S.S., M.A.**

**NIDN. 0602099401**

**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 30 Januari 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 : Asrithoifah  
NIM : 21SB1024  
Program Studi : Bisnis Digital  
Fakultas : Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial  
Perguruan Tinggi : Universitas Amikom Purwokerto

Menyatakan bahwa Skripsi Sebagai Berikut:

Judul Skripsi : Pengaruh *Perceived Ease of Use* dan *E-Service Quality* Terhadap Keputusan Penggunaan GoFood Melalui Kepercayaan Pada UMKM Kuliner di Purwokerto

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, 08 Januari 2025  
Yang menyatakan,

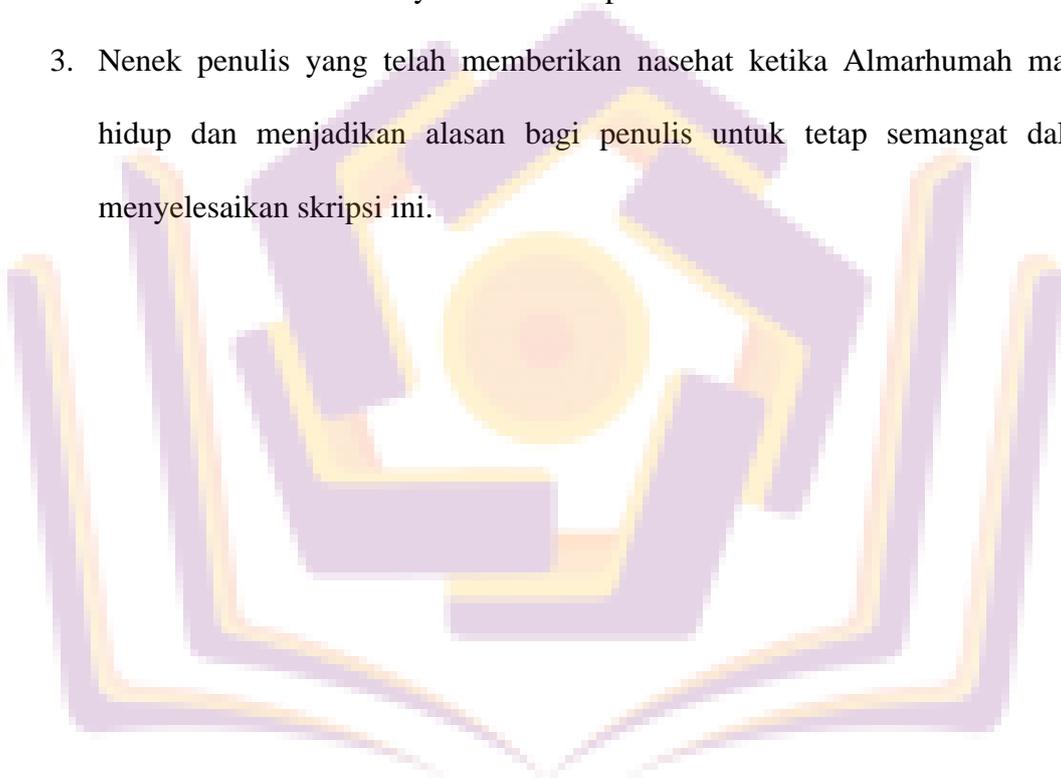
Bermaterai 10000
---------------------

**Asrithoifah**  
NIM. 21SB1024

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati, penulis persembahkan skripsi ini dengan penuh rasa sayang dan terima kasih untuk:

1. Orang tua penulis yang telah memberikan *support*, nasehat, dan doa sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan penuh kebahagiaan.
2. Dosen pembimbing yang selalu memberikan arahan, dukungan, bimbingan, dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Nenek penulis yang telah memberikan nasehat ketika Almarhumah masih hidup dan menjadikan alasan bagi penulis untuk tetap semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

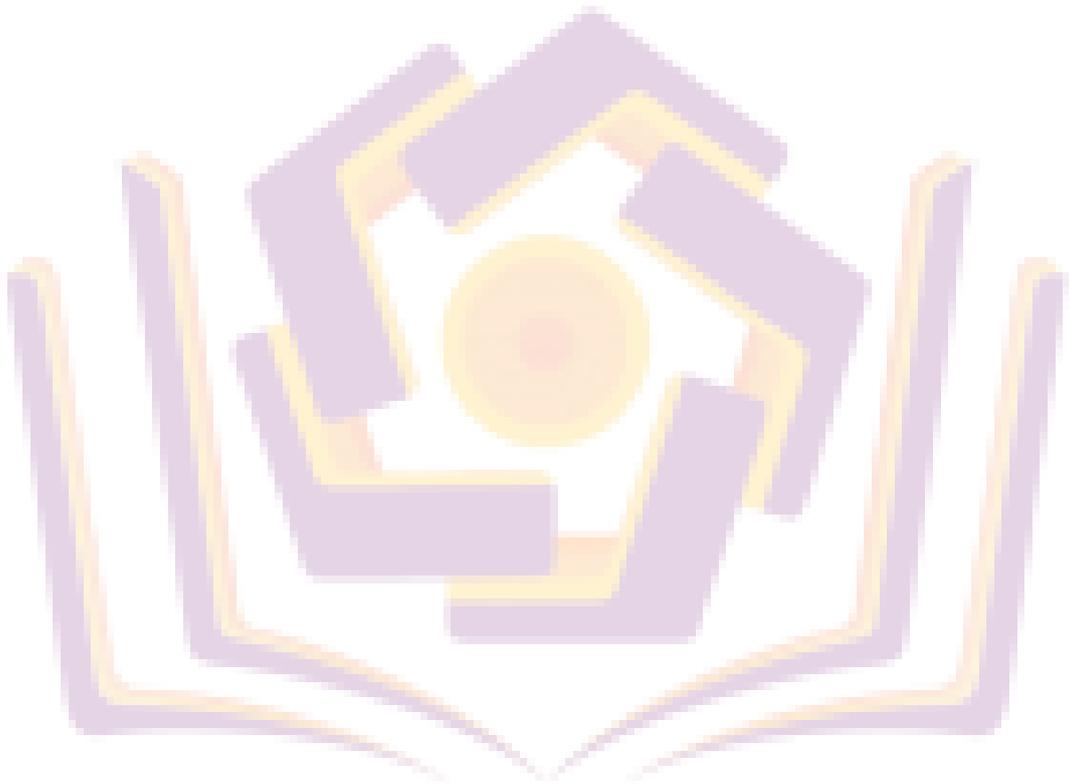


**HALAMAN MOTTO**

*“Just focus on positive vibes. I know it’s hard but*

*Life is too short to focus on the negatives”*

- Kim Namjoon -



## KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Perceived Ease of Use* dan *E-Service Quality* Terhadap Keputusan Penggunaan GoFood Melalui Kepercayaan Pada UMKM Kuliner di Purwokerto”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi agar menempuh gelar Sarjana Bisnis di Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial Universitas Amikom Purwokerto.

Penulis menyadari bahwa keberhasilan penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, nasehat, dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis dengan tulus menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Berlilana, M.Kom., M.Si., selaku Rektor Universitas Amikom Purwokerto.
2. Bapak Dr. Yusmedi Nurfaizal, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial Universitas Amikom Purwokerto
3. Bapak Dr. Arief Adhy Kurniawan, S.E., M.Si., selaku Kaprodi Bisnis Digital Universitas Amikom Purwokerto
4. Bapak Dr. Yusmedi Nurfaizal, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing 1 yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
5. Ibu Anisa Nur Andina, S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing 2 yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
6. Seluruh Dosen Universitas Amikom Purwokerto yang selama 3,5 tahun ini telah memberikan ilmu pengetahuan serta dukungan selama masa perkuliahan

7. Bapak Mohamad Choeron dan Ibu Siti Khafsoh, selaku orang tua penulis yang selalu memberikan motivasi, mendoakan, mendukung, menasehati penulis agar selalu semangat, dan mendengarkan semua keluh kesah ketika penulis sedang menghadapi masalah.
8. Nenek, kakek, dan semua keluarga penulis yang selalu memberikan *positive vibes* dalam bentuk nasehat agar penulis tidak terlalu memaksakan diri sendiri, candaan yang menghibur, serta doa yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Maulita Nur Sejati, Juwita Angraeni Sain, Rachmawati Ramadhani, Nida Fatihatul Ardhana, Rizky Widi Ardhiany, Hasna Amalia Putri, Anis Hanita dan teman-teman lain yang selama ini memberikan *support*, berjuang bersama, saling dukung, sharing ilmu pengetahuan, berbagi keluh kesah, dan menemani dalam suka duka.
10. Om Yayo, Ibu Windi Indarti yang telah menemani penulis dalam proses penyebaran kuesioner dan pencarian responden sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
11. Kim Namjoon, Kim Seokjin, Min Yoongi, Jung Hoseok, Park Jimin, Kim Taehyung, Jeon Jungkook, Yang Jungwon, Lee Heeseung, Park Jongseong, Sim Jaeyun, Park Sunghoon, Kim Sunoo, Nishimura Riki yang secara tidak langsung memberikan semangat bagi penulis melalui konten atau lagu-lagunya

Purwokerto, 19 Januari 2025

Penulis