

**PENGARUH EKSPEKTASI KINERJA DAN EKSPEKTASI USAHA
TERHADAP NIAT BERKELANJUTAN PENGGUNAAN
APLIKASI SHOPEEFOOD DRIVER DI BANYUMAS
DENGAN KEPUASAN SEBAGAI MEDIASI**

Skripsi



Disusun oleh

Janisah Indah Wulandari

21SB1050

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

2025

**PENGARUH EKSPEKTASI KINERJA DAN EKSPEKTASI USAHA
TERHADAP NIAT BERKELANJUTAN PENGGUNAAN
APLIKASI SHOPEEFOOD DRIVER DI BANYUMAS
DENGAN KEPUASAN SEBAGAI MEDIASI**

Skripsi

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



Disusun oleh

Janisah Indah Wulandari

21SB1050

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

2025

ii

PERSETUJUAN

Skripsi

PENGARUH EKSPEKTASI KINERJA DAN EKSPEKTASI USAHA TERHADAP NIAT BERKELANJUTAN PENGGUNAAN APLIKASI SHOPEEFOOD DRIVER DI BANYUMAS DENGAN KEPUASAN SEBAGAI MEDIASI

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Janisah Indah Wulandari

21SB1050

telah disetujui oleh dosen pembimbing Skripsi
Pada tanggal 17 Juli 2025

Dosen Pembimbing 1,

Dosen Pembimbing 2,

Dr. Melia Dianingrum, S.E., M.Si.
NIDN. 0618057702

Zanuar Rifai, S.Kom., M.MSI.
NIDN. 0606018904

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Bisnis (S.Bns.)
Tanggal 02 Agustus 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 EKSPEKTASI KINERJA DAN EKSPEKTASI USAHA
TERHADAP NIAT BERKELANJUTAN PENGGUNAAN
APLIKASI SHOPEEFOOD DRIVER DI BANYUMAS
DENGAN KEPUASAN SEBAGAI MEDIASI**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Janisah Indah Wulandari

21SB1050

Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 02 Agustus 2025

Yusyida Munsa Idah, S.E., M.M.
NIDN. 0613037502

Siti Alvi Sholikhatin, M.Kom.
NIDN. 0608118904

Dr. Melia Dianingrum, S.E., M.Si.
NIDN. 0618057702

Skripsi ini telah disahkan sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Bisnis (S.Bns.)
Tanggal 02 Agustus 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 : Janisah Indah Wulandari
NIM : 21SB1050
Program Studi : Bisnis Digital
Fakultas : Bisnis dan Ilmu Sosial
Perguruan Tinggi : Universitas Amikom Purwokerto

Menyatakan bahwa Skripsi Sebagai Berikut:

Judul Skripsi : Pengaruh Ekspektasi Kinerja dan Ekspektasi Usaha Terhadap Niat Berkelanjutan Penggunaan Aplikasi Shopeefood Driver di Banyumas dengan Kepuasan Sebagai Mediasi
Dosen Pembimbing 1 : Dr. Melia Dianingrum, S.E., M.Si.
Dosen Pembimbing 2 : Zanuvar Rifai, S.Kom., M.MSI.

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, 17 Juli 2025

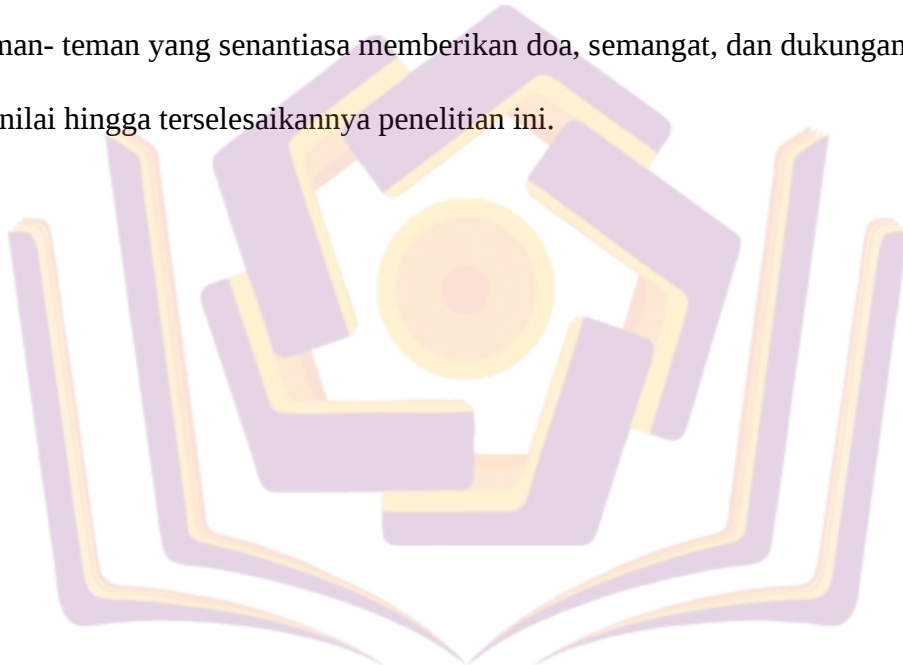
Yang menyatakan,

Bermaterai 10000

Janisah Indah Wulandari
NIM. 21SB1050

HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah SWT atas limpahan rahmat, kekuatan, dan kemudahan sehingga penulis dapat melalui proses perkuliahan dari semester awal hingga akhir dengan baik. Skripsi ini dipersembahkan sebagai bentuk rasa syukur atas segala karunianya, serta untuk diri sendiri yang telah berjuang dalam setiap tahap pendidikan. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada keluarga dan teman-teman yang senantiasa memberikan doa, semangat, dan dukungan yang tak ternilai hingga terselesaikannya penelitian ini.



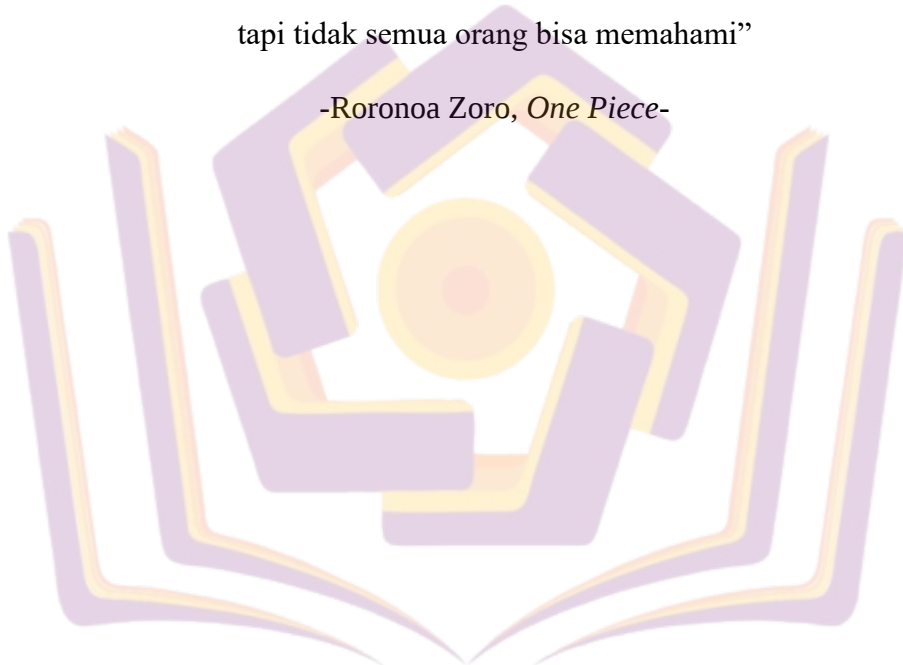
HALAMAN MOTTO

” Kau mungkin akan gagal ketika kau mencoba, tetapi kau sudah pasti gagal saat tidak berani mencoba”

-Vinsmoke Sanji, *One Piece*-

” Cukup dirasakan, tidak perlu diceritakan, karena semua orang bisa menemani, tapi tidak semua orang bisa memahami”

-Roronoa Zoro, *One Piece*-



KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan terimakasih kepada Allah SWT, dengan kebaikan atas rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan selesai tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, penulis ingin berterima kasih dengan kepada:

1. Bapak Dr. Berlilana, M.Kom., M.Si., selaku Rektor Universitas Amikom Purwokerto yang telah memberikan kesempatan penulis untuk memperoleh ilmu di Universitas Amikom Purwokerto.
2. Bapak Dr. Yusmedi Nurfaizal, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial yang telah memotivasi penulis untuk menyelesaikan skripsi
3. Bapak Dr. Arief Adhy Kurniawan, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memotivasi penulis agar menyelesaikan skripsi.
4. Ibu Dr. Melia Dianingrum, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing pertama yang telah membimbing, membantu dan memberikan banyak arahan dan masukan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi.
5. Bapak Zanuar Rifai, S.Kom., M.MSI., selaku Dosen Pembimbing kedua yang telah membimbing, membantu penulis dalam memberikan masukan dan motivasi untuk semangat menyelesaikan skripsi.
6. Keluarga saya, Bapak Agus Amperawanto dan Ibu Khaeliah yang telah mendoakan, membiayai dan memberikan semangat kepada penulis.
7. Saudara saya, Gaya Novitasari, Rizky Gusliya Melino, dan Syaeful Zhorif Robbani yang telah mendoakan dan menyemangati penulis dalam menyelesaikan skripsi.

8. Nida Fatihatul Ardhana, Rizky Widy Ardhyani, dan Maulita Nur Sejati yang pernah berjuang bersama saat menjadi asisten dosen, serta senantiasa memberikan saran, masukan, motivasi, dan menemani penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.
9. Zakaria Firmansah, Debry Aseva Dwiyantri, dan Adetya Setianingrum yang telah membantu, menghibur, memberikan motivasi, serta kebersamaan penulis.
10. Bayu Aji Faundra Pratama yang telah membantu, memberikan motivasi, dan selalu mengingatkan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Defirli Citra Amanda, Adiva Ika Febita Sari, Reffita Nur Jannah, Cholid Umar Nabhan, Bayu Rahardi Nathanael, Muhammad Mahendra, Nego Binandra Fikan dan teman-teman BD21 yang telah kebersamaan selama perkuliahan.
12. Rekan-rekan dan responden yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu-satu.
13. Tiktok, Instagram, Youtube, Netflix, Webtoon yang telah menghibur penulis dikala jenuh.

Purwokerto, 17 Juli 2025

Penulis