

ANALISA PENERIMAAN APLIKASI MOBILE DAPURQ PADA PT XYZ

Emil Robert Kaburuan, Achmad Riesky Abrorry

Information Systems Management, Bina Nusantara University, Department, Binus
Graduate Program, Indonesia

Email: emil.kaburuan@binus.ac.id, achmad.abrorry@binus.ac.id

Asbtrak

DapurQ adalah sebuah aplikasi mobile food commerce social media yang didirikan oleh PT XYZ yang dapat membantu menghubungkan pemilik usaha kecil dan industri rumahan dengan para pembeli untuk melakukan sharing dan transaksi jual beli makanan. DapurQ sebagai *mobile food commerce social media* yang diincar oleh para penggunanya untuk memenuhi kebutuhan mencari, sharing, dan transaksi jual beli makanan secara *online*. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisa faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan aplikasi *mobile DapurQ* dengan menggunakan model TAM. Variabel yang digunakan *Information Quality, System Quality, Service Quality, Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Behavioral Intention, dan Actual System Use*. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 205 responden. Metode statistik yang digunakan dengan SmartPLS. Hasil analisis empiris menunjukkan bahwa variabel *Information Quality* tidak memiliki pengaruh terhadap *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use*. Sedangkan variabel *Service Quality* memiliki pengaruh terhadap *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use*, variabel *System Quality* memiliki pengaruh terhadap *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* dan variabel *Perceived Ease of Use* memiliki pengaruh terhadap *Behavioral Intention*, dan variabel *Behavioral Intention* memiliki pengaruh terhadap *Actual System Use*.

Kata Kunci: *e-business, mobile food commerce, TAM, actual system use*

Abstract

DAPURQ is a mobile communication commute social media application application designed by PT XYZ, and its small-scale enterprise owner and housekeeping can be connected to the buyer to share food and sell. DAPURQ as a mobile food commerce share and buys food online as social media requested to meet the needs of search. The purpose of this study is to analyze factors that affect the acceptance of DAPURQ Mobile applications using TAM models. The variables used are information quality, system quality, quality of service, recognized utility, recognized ease of use, behavior intention, and actual system usage. The number of samples recorded is 205 respondents. Statistical method used by SmartPLS. The results of empirical analysis show that the fluctuating quality of information does not affect the perceived usefulness and perceived ease of use. Service quality variables affect perceived usefulness and perceived usability, while system quality variables affect perceived usefulness and perceived

usability, and perceived usage. Ease variables affect behavioral intent. Behavioral intent variables affect actual system use.

Keywords: *e-business, e-commerce, m-commerce, UTAUT, use behavior.*

Pendahuluan

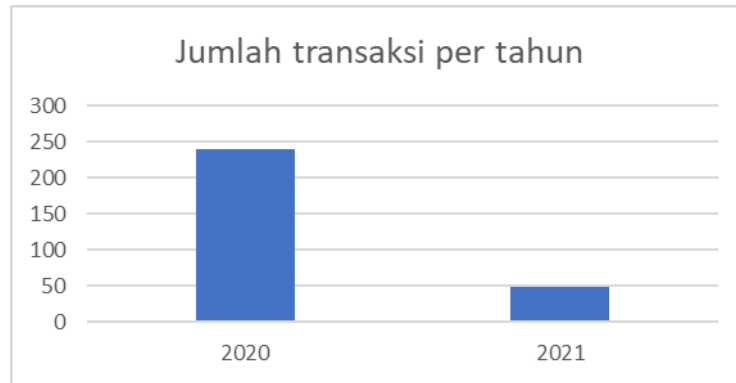
Kemajuan dunia Internet dan Teknologi Informasi beserta inovasinya berkembang sangat signifikan sehingga dapat dimanfaatkan pada seluruh aktivitas kehidupan yang bertujuan untuk memudahkan pekerjaan manusia. Setiap organisasi dan instansi di dunia harus menggunakan kemajuan Teknologi sebagai modal untuk bisa memperkuat posisi dalam persaingan bisnis, karena dengan penggunaan dan pemanfaatan teknologi perusahaan dapat mengelola dan mendapatkan data – data yang dapat digunakan untuk melakukan inovasi dan pengambilan keputusan yang tepat dan akurat. Produk teknologi yang sering digunakan adalah mobile smart phone. Dengan adanya teknologi *mobile smartphone* yang sudah maju seperti saat ini dapat memberikan kemudahan untuk saling bertukar dan mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

PT. XYZ adalah sebuah perusahaan yang memberikan layanan aplikasi berbasis IT untuk menghubungkan pemilik usaha kecil dan industri rumahan dengan para pembeli yang mana dapat memudahkan para pengguna aplikasi ini yang tak lain adalah para pembeli untuk dapat membeli makanan dari dapur manapun dengan mudah hanya dengan menggunakan *smartphone* mereka. Layanan ini berupa aplikasi *mobile* yang diberi nama DapurQ. Semenjak rilis aplikasi *mobile* DapurQ mendapatkan komplain dari para penggunanya. Berikut data komplain dari pengguna aplikasi *mobile* DapurQ :



Gambar 1
Data Komplain Aplikasi DapurQ

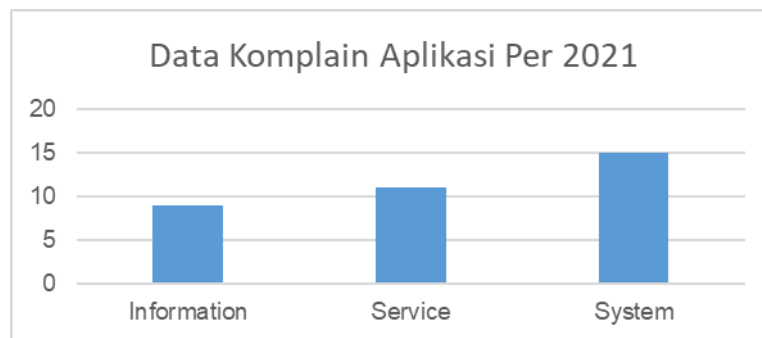
Sumber : PT XYZ



Gambar 2

Data Jumlah Transaksi

Sumber : PT XYZ



Gambar 3

Data Komplain Aplikasi berdasarkan kategori

Sumber : PT XYZ

Berdasarkan gambar 1, gambar 2, dan gambar 3 diatas, dapat dijelaskan bahwa kondisi dilapangan mengalami komplain dari para penggunanya yang dapat dikategorikan menjadi 4 faktor utama yaitu *Information*, *Service*, *System*, dan *actual system use*. Kondisi factual tentang implementasi aplikasi *mobile* DapurQ PT XYZ sebagaimana disebutkan diatas, sekaligus merupakan tantangan dalam meningkatkan kualitas informasi serta kualitas layanan, kualitas *system* dan *actual system use* aplikasi *mobile* DapurQ. Kondisi tersebut digunakan sebagai titik angkat dan landasan empiris yang dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut tentang penerimaan aplikasi *mobile* DapurQ oleh para penggunanya. Dengan adanya penelitian ini maka diharapkan aplikasi *mobile* DapurQ dapat meningkatkan kualitas informasi, layanan, dan sistemnya.

Berdasarkan data – data komplain diatas untuk melakukan analisa lebih lanjut maka model *Technology Acceptance Model* TAM dapat menjadi acuan untuk penelitian ini. TAM sendiri dikembangkan dari teori psikologi, menjelaskan perilaku pengguna komputer yaitu berlandaskan pada kepercayaan, sikap, keinginan, dan hubungan perilaku pengguna (Agustian & Syafari, 2014). TAM bertujuan untuk menjelaskan faktor – faktor utama dari perilaku pengguna terhadap penerimaan teknologi.

Dimensi lain yang digunakan untuk pengukuran model penerimaan sistem informasi adalah *information quality*, *system quality*, dan *service quality* yang dimiliki oleh model DeLone dan McLean (DeLone & McLean, 2003).

Secara detail menjelaskan penerimaan aplikasi *mobile* DapurQ dengan dimensi-dimensi tertentu yang dapat mempengaruhi diterimanya aplikasi *mobile* DapurQ oleh pengguna.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan model TAM (Technology Acceptance Model) untuk mencari tahu bagaimana penerimaan aplikasi *mobile* DapurQ serta sumber permasalahan dari setiap masalah yang sudah di jelaskan dan dijabarkan pada bab 1. Model TAM menjelaskan bahwa keinginan untuk menggunakan sebuah aplikasi *mobile* tertentu dapat dilakukan pengukuran menggunakan empat dimensi pengukuran model TAM yaitu : *perceived usefulness* (PU), *perceived ease of use* (PEOU), *attitude towards usage of the new technology* (AT) dan *intention toward usage of the new technology*. Banyak studi yang menggunakan model TAM untuk mencari tahu sejauh mana tingkat penerimaan dan pemakaian teknologi baru dan digunakan juga untuk menemukan masalah utama pada teknologi baru tersebut.

Variabel -variabel yang dapat mempengaruhi penggunaan aplikasi *mobile* DapurQ yang akan diteliti dan dijelaskan pada penelitian ini seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya pada landasan teori yaitu dengan menggunakan referensi model TAM. Penelitian-penelitian sebelumnya sudah banyak membuktikan penerimaan sebuah teknologi baru di sebuah perusahaan, organisasi, dan daerah dengan memiliki factor-faktor eksternal yang dapat memberikan manfaat dan kemudahan bagi pengguna yang akan membuat pengguna ingin menggunakan teknologi tersebut

Hasil dan Pembahasan

1. Hasil Analisa Kuisisioner

Populasi penelitian ini adalah seluruh pengguna aplikasi dengan jumlah 411 pengguna. Jumlah sample pada penelitian ini menggunakan rumus slovin dengan n adalah *jumlah sample yang dicari* N adalah *jumlah populasi*, dan e adalah *margin error yang ditoleransi* sebesar 5%.

$$n = \frac{N}{(1+(N * e^2))}$$

$$n = \frac{411}{(1+(411 * 5\%^2))}$$

$$n = \frac{411}{(1+(411*0.0025))}$$

$$n = \frac{411}{1+1,0275}$$

$$n = \frac{411}{2,0275}$$
$$n = 202,71$$

Sehingga didapatkan ukuran sampel yang harus diperoleh minimal sebesar 202,71, atau sebesar 203 orang.

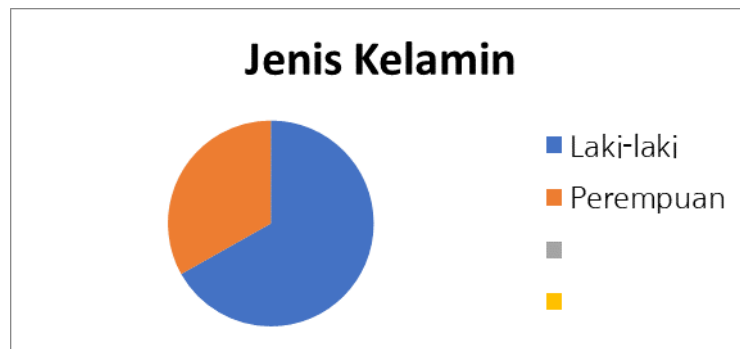
Kuisisioner yang disebarakan melalui *google form*, di tarik menjadi bentuk *excel*. Pada *file excel* ini, terlihat hasil dari setiap respon kuisisioner yang didapatkan. Kuisisioner ini ditargetkan kepada para pengguna aplikasi *mobile DapurQ* yang dimiliki oleh PT XYZ. Total responden dari kuisisioner yang sudah disebarakan, memiliki jumlah total 205 responden.

2. Identifikasi Koresponden

Responden dalam penelitian ini merupakan pengguna aplikasi *mobile DapurQ* yang dimiliki oleh PT XYZ. Berdasarkan kuisisioner yang telah dikumpulkan menggunakan *google form* didapatkan karakteristik responden seperti umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir. Secara rinci akan diulas, yaitu:

a. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

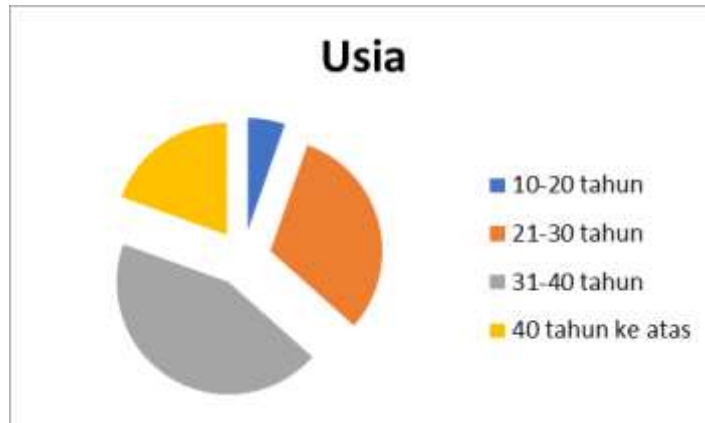
Berdasarkan jenis kelamin, responden dibagi dua menjadi laki-laki dan perempuan. Dengan hasil 66,829% adalah laki-laki dan 33,171% adalah perempuan.



Gambar 1
Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

b. Karakteristik responden berdasarkan usia

Berdasarkan Umur responden diberikan kebebasan dalam mengisi umurnya tanpa ada di gruping. Dengan hasil yang berumur 10-20 tahun, ada 11 orang atau 4,39 %. Yang berumur 21-30 tahun ada 64 orang atau 31,220%. Yang berumur 31-40 tahun ada 90 orang atau 40,902%. Yang berumur ada 40 ke atas ada 40 orang atau 19,512%.



Gambar 2
Demografi Responden Berdasarkan Usia

c. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir

Berdasarkan tingkat pendidikan, responden dibagi empat grup yaitu SMA/Sederajat, D3/Sederajat, Sarjana/S1 dan Magister/S2. Dengan hasil 4,39% atau 9 koresponden adalah SD. Sebesar 8,78% atau 18 koresponden adalah SMP. Sebesar 40,98% atau 84 koresponden adalah SMA. Sebesar 9,27% atau 19 koresponden adalah D3. Sebesar 5,37% atau 11 koresponden adalah D4. Sebesar 27,80% atau 57 koresponden adalah S1. Sebesar 2,93% atau 6 koresponden adalah S2. Sebesar 0,49% atau 1 koresponden adalah S3.



Gambar 3
Demografi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

d. Uji Measurement Model

Sebelum hasil kuisioner yang disebarkan digunakan untuk uji hipotesis, dilakukan terlebih dahulu uji *validity* dan *realibility*. Kedua pengujian ini dilakukan dengan menggunakan aplikasi SmartPLS.

Pengujian Validitas

Hasil Pengujian Validitas

Dalam menentukan hasil pengujian nilai loading factor pada aplikasi SmartPLS. Jika indikator pertanyaan memiliki nilai loading factor dibawah 0,7 maka indikator tersebut dinilai tidak valid, dan jika nilai *loading factor* diatas 0,7 maka indikator pertanyaan dianggap valid. Pada uji validitas ini menggunakan nilai *loading factor* yang dijalankan pada aplikasi SmartPLS untuk menguji setiap butir pertanyaan pada masing-masing variabel. Berikut adalah hasil uji validitas pada aplikasi SmartPLS.

Tabel 1
Hasil Pengujian Convergent Validity

Variabel	Indikator	Loading Factor
<i>Information Quality</i>	INQ1	0,569
	INQ2	0,854
	INQ3	0,771
<i>System Quality</i>	SYQ1	0,746
	SYQ2	0,634
	SYQ3	0,705
<i>Service Quality</i>	SEQ1	0,704
	SEQ2	0,648
	SEQ3	0,682
	SEQ4	0,692
<i>Perceived Usefulness</i>	PUS1	0,514
	PUS2	0,704
	PUS3	0,524
	PUS4	0,735
<i>Perceived Ease of Use</i>	PEU1	0,669
	PEU2	0,785
	PEU3	0,544
<i>Behavioral Intention</i>	BI1	0,726
	BI2	0,615
	BI3	0,776
<i>Actual System Use</i>	SU1	0,741
	SU2	0,529
	SU3	0,627

Berdasarkan hasil uji validitas pada aplikasi SmartPLS, dapat dilihat bahwa 12 buah pernyataan yang diajukan untuk penelitian ini memiliki *loading factor* diatas 0,7. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa 12 pernyataan adalah valid sebagai instrumen pengukur dalam penelitian ini.

Tabel 2
Hasil Pengujian *Discriminant Validity*

Indikator	X1	X2	X3	X4	Y1	Y2	Y3	Syarat	Keterangan
INQ1	0,569							> 0.7	Not Valid
INQ2	0,854							> 0.7	Valid
INQ3	0,771							> 0.7	Valid
SYQ1		0,746						> 0.7	Valid
SYQ2		0,634						> 0.7	Not Valid
SYQ3		0,705						> 0.7	Valid
SEQ1			0,704					> 0.7	Valid
SEQ2			0,648					> 0.7	Not Valid
SEQ3			0,682					> 0.7	Not Valid
SEQ4			0,692					> 0.7	Not Valid
PUS1				0,514				> 0.7	Not Valid
PUS2				0,704				> 0.7	Valid
PUS3				0,524				> 0.7	Not Valid
PUS4				0,735				> 0.7	Valid
PEU1					0,669				Valid
PEU2					0,785				Valid
PEU3					0,544				Not Valid
BI1						0,726		> 0.7	Valid
BI2						0,615		> 0.7	Not Valid
BI3						0,776		> 0.7	Valid
SU1							0,741	> 0.7	Valid
SU2							0,529	> 0.7	Not Valid
SU3							0,627	> 0.7	Not Valid

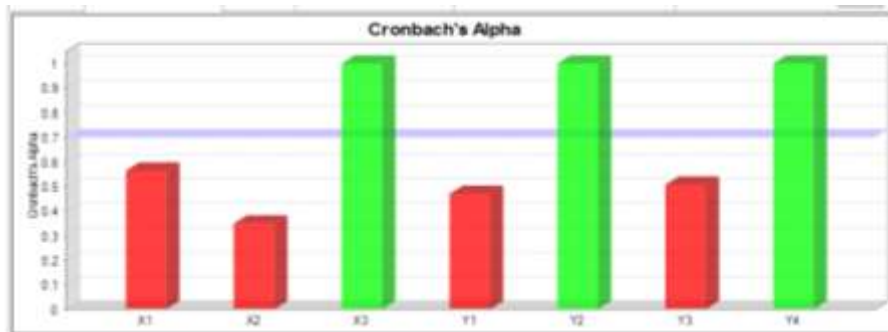
Pengujian Reliabilitas

Uji *Reliability* dilakukan dengan menggunakan Cronbach's Alpha dengan tujuan untuk menguji tingkat *reliability* atau konsistensi dari seluruh indikator yang digunakan pada kuisioner. Uji *reliability* pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan aplikasi SmartPLS dan jika nilai *Cronbach's alpha* $\geq 0,6$.

Table 3
Hasil Pengujian *Reliability* (Cronbach's Alpha)

	Cronbach's Alpha	Batas Minimum Cronbach's Alpha	Keterangan
<i>Information Quality</i>	0,564	0.6	<i>Not Reliable</i>
<i>System Quality</i>	0,349	0.6	<i>Not Reliable</i>

<i>Service Quality</i>	1,000	0.6	Reliable
<i>Perceived Usefulness</i>	0,470	0.6	Not Reliable
<i>Perceived Ease of Use</i>	1,000	0.6	Reliable
<i>Behavioral Intention</i>	0,507	0.6	Not Reliable
<i>Actual System Use</i>	1,000	0.6	Reliable



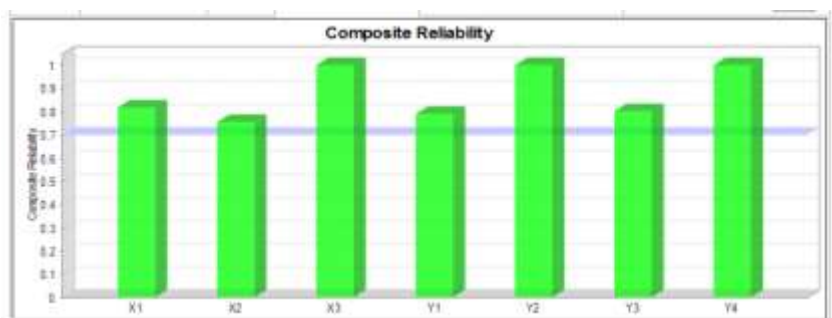
Gambar 4
Cronboach's Alpha

Berdasarkan hasil uji *reliability* menggunakan *Cronbach's Alpha* terhadap tujuh variabel yang digunakan pada penelitian ini, dapat dinyatakan bahwa tiga variabel yang digunakan adalah *reliable* karena nilai *Cronbach's Alpha* – nya bernilai lebih besar atau di atas 0,6.

Selain menggunakan nilai *Cronbach's Alpha*, pengujian *reliability* juga dilakukan dengan melihat nilai *Composite Realibility* atau yang disebut juga dengan *Construct reliability*. Nilai minimum yang di gunakan dalam penelitian ini agar variabel dinyatakan *reliable* adalah $\geq 0,6$.

Table 4
Hasil Pengujian Reliability (Composite Realibility)

	<i>Composite Realibility</i>	Batas Minimum <i>Composite Realibility</i>	Keterangan
Information Quality	0,817	0.6	Sangat Reliabel
System Quality	0,754	0.6	Reliabel
Service Quality	1,000	0.6	Sangat Reliabel
Perceived Usefulness	0,790	0.6	Reliabel
Perceived Ease of Use	1,000	0.6	Sangat Reliabel
Behavioral Intention	0,801	0.6	Reliabel
Actual System Use	1,000	0.6	Sangat Reliabel



Gambar 5
Composite Reliability

Berdasarkan hasil uji *reliability* menggunakan *Composite Reliability*, dapat dinyatakan bahwa ketujuh variabel yang digunakan *reliable* karena nilai *composite reliability* yang dihasilkan berada di atas atau lebih besar dari 0,6.

Hasil Pengujian Model Struktural (Inner Model Analysis) (SEM)

Tahapan selanjutnya adalah pengujian *inner model* untuk mengetahui kontribusi dari variabel-variabel independen pada penelitian ini terhadap variabel dependen (Y). Kriteria-kriteria yang harus dipenuhi dalam pengujian model struktural (*inner model*) ini meliputi nilai koefisien determinasi (R^2), serta rangkaian pengujian yang meliputi *predictive relevance* (Q^2).

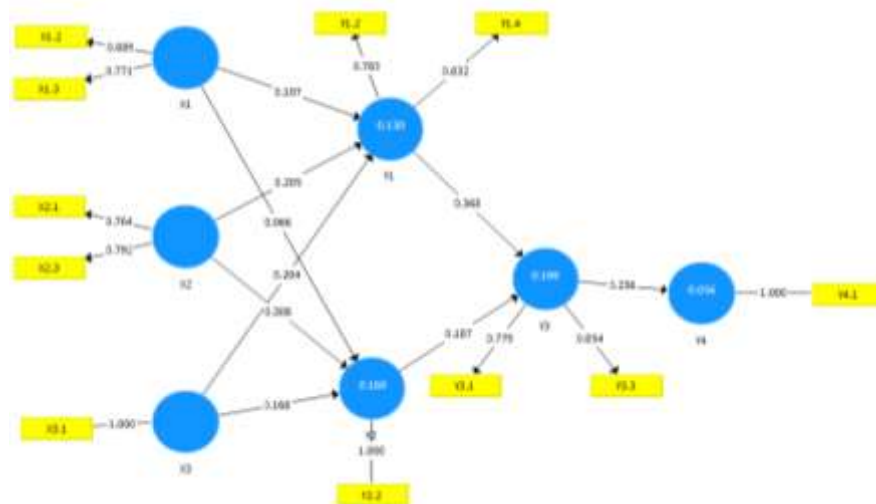
Analisis Koefisien Determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variable dependen.

Tabel 5
Hasil Pengujian Koefisien Determinasi

<i>Dependent Variable</i>	<i>R Square</i>	<i>R Square Adjusted</i>
Perceived Usefulness (Y1)	0,130	0,117
Perceived Ease of Use (Y2)	0,160	0,147
Behavioral Intention (Y3)	0,199	0,191
Actual System Use (Y4)	0,056	0,051

Berdasarkan hasil pengujian koefisien determinasi yang disajikan pada Tabel 4.10, dapat diketahui nilai *R-Square* untuk variabel Perceived Usefulness (Y1) adalah sebesar 0,130 atau sebesar 13%, nilai *R-Square* untuk variabel Perceived Ease of Use (Y2) adalah sebesar 0,160 atau sebesar 16%. nilai *R-Square* untuk variabel Behavioral Intention (Y3) adalah sebesar 0,199 atau sebesar 19,9%. nilai *R-Square* untuk variabel Actual System Use (Y4) adalah sebesar 0,056 atau sebesar 5,6%.

Hasil pengujian ini menunjukkan model secara keseluruhan fit dengan data atau mampu mencerminkan realitas dan fenomena yang ada dilapangan. Sehingga hasil penelitian ini dapat dinyatakan valid dan reliabel.



Gambar 6
Nilai Path Coefficient

Keterangan variable :

X1 : Information Quality
 System Use

Y1 : Perceived Usefulness

Y4 : Actual

X2 : System Quality

Y2 : Perceived Ease of Use

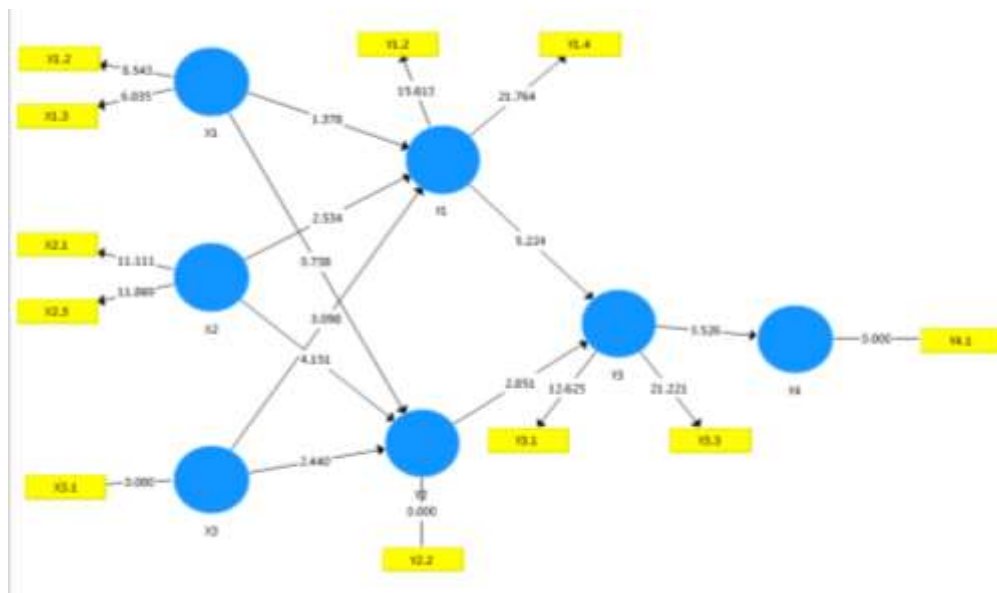
X3 : Service Quality

Y3 : Behavioral Intention

Tabel 6
Hasil Pengujian Hipotesis

Hipotesis	Variabel	T-Statistics	P-Values	Keterangan
H1	Information Quality (X1) - Perceived Usefulness (Y1)	1,378	0,084	H1 ditolak
H2	Information Quality (X1) - Perceived Ease of Use (Y2)	0,738	0,230	H2 ditolak
H3	Service Quality (X3) - Perceived Usefulness (Y1)	2,534	0,006	H3 diterima
H4	Service Quality (X3) - Perceived Ease of Use (Y2)	4,151	0,000	H4 diterima
H5	System Quality (X2) - Perceived Usefulness (Y1)	3,098	0,001	H5 diterima
H6	System Quality (X2) - Perceived Ease of Use (Y2)	2,440	0,008	H6 diterima
H7	Perceived Usefulness (Y1) - Behavioral Intention (Y3)	5,224	0,000	H7 diterima
H8	Perceived Ease of Use (Y2) - Behavioral Intention (Y3)	2,851	0,002	H8 diterima
H9	Behavioral Intention (Y3) - Actual System Use (Y4)	3,526	0,000	H9 diterima

Berikut ini adalah tabel hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan data yang diperoleh.



Gambar 7
Hasil Output Bootstrapping

Keterangan variable :

X1 : Information Quality
System Use

Y1 : Perceived Usefulness

Y4 : Actual

X2 : System Quality

Y2 : Perceived Ease of Use

X3 : Service Quality

Y3 : Behavioral Intention

Pengujian Hipotesis

Untuk menunjukkan bahwa Hipotesis yang sebelumnya di tuliskan pada Bab 3 dapat di terima atau tidak, maka dilakukan perbandingan nilai P-Value. Nilai ini didapatkan dari hasil perhitungan SmartPLS, agar sebuah hipotesis dapat diterima adalah jika nilai P-Valuenya berada di bawah 0,5.

H1. *Information Quality* tidak memiliki pengaruh terhadap *Perceived Usefulness*.

H2. *Information Quality* tidak memiliki pengaruh terhadap *Perceived Ease of Use*

H3. *System Quality* memiliki pengaruh terhadap *Perceived Usefulness*.

H4. *Service Quality* memiliki pengaruh terhadap *Perceived Ease of Use*.

H5. *System Quality* memiliki pengaruh terhadap *Perceived Usefulness*.

H6. *Service Quality* memiliki pengaruh terhadap *Perceived Ease of Use*.

H7. *Perceived Usefulness* memiliki pengaruh terhadap *Behavioral Intention*.

H8. *Perceived Ease of Use* memiliki pengaruh terhadap *Behavioral Intention*.

H9. *Behavioral Intention* memiliki pengaruh terhadap *Actual System Use*.

Analisis masing-masing hipotesa dan nilai p-valuenya, adalah sebagai berikut:

A. H1 (Hipotesis 1)

H1 pada penelitian ini menyatakan bahwa *Information Quality* tidak berpengaruh terhadap *Perceived Usefulness*. Pada tabel 4.6 dapat dilihat bahwa nilai P – Value antara variabel INQ (*Information Quality*) dan PUS (*Perceived Usefulness*) adalah 0,084 dimana nilai ini lebih besar dari 0,05 ($0,084 > 0,05$) sehingga hipotesis ini dapat **ditolak**. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *Information quality* pada model *Technology Acceptance Model* (TAM) tidak berpengaruh terhadap *Perceived Usefulness* aplikasi *mobile food commerce* DapurQ.

B. H2 (Hipotesis 2)

H2 pada penelitian ini menyatakan bahwa *Information Quality* tidak berpengaruh terhadap *Perceive Ease of Use*. Pada tabel 4.6 dapat dilihat bahwa nilai P – Value antara variabel IQ (*Information Quality*) dan PEU (*Perceive Ease of Use*) adalah 0,23 dimana nilai ini lebih besar dari 0,05 ($0,23 > 0,05$) sehingga hipotesis ini dapat **ditolak**. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *Information quality* pada model *Technology Acceptance Model* (TAM) tidak berpengaruh terhadap *Perceive Ease of Use* aplikasi *mobile food commerce* DapurQ.

C. H3 (Hipotesis 3)

H3 pada penelitian ini menyatakan bahwa *System Quality* berpengaruh terhadap *Perceived Usefulness*. Pada tabel 4.6, dapat dilihat bahwa nilai P – Value antara variabel SYQ (*System Quality*) dan PUS (*Perceived Usefulness*) adalah 0,006 dimana nilai ini lebih kecil dari 0,05 ($0,006 < 0,05$) sehingga hipotesis ini dapat **diterima**. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *System Quality* pada model *Technology Acceptance Model* (TAM) berpengaruh positif terhadap *Perceived Usefulness* aplikasi *mobile food commerce* DapurQ.

D. H4 (Hipotesis 4)

H4 pada penelitian ini menyatakan bahwa *Service Quality* berpengaruh terhadap *Perceive Ease of Use*. Pada tabel 4.6 dapat dilihat bahwa nilai P – Value antara variabel SQ (*Service Quality*) dan PEU (*Perceive Ease of Use*) adalah 0, dimana nilai ini lebih kecil dari 0,05 ($0 < 0,05$) sehingga hipotesis ini dapat **diterima**. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *Service Quality* pada model *Technology Acceptance Model* (TAM) berpengaruh positif terhadap *Perceive Ease of Use* aplikasi *mobile food commerce* DapurQ.

E. H5 (Hipotesis 5)

H5 pada penelitian ini menyatakan bahwa *System Quality* berpengaruh terhadap *Perceived Usefulness*. Pada tabel 4.6 dapat dilihat bahwa nilai P – Value antara variabel SQ (*System Quality*) dan PUS (*Perceived Usefulness*) adalah 0,001 dimana nilai ini lebih kecil dari 0,05 ($0,001 \leq 0,05$) sehingga hipotesis ini dapat **diterima**. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *System Quality* pada model *Technology*

Acceptance Model (TAM) berpengaruh positif terhadap *Perceived Usefulness* aplikasi *mobile food commerce* DapurQ.

F. H6 (Hipotesis 6)

H6 pada penelitian ini menyatakan bahwa *System Quality* berpengaruh terhadap *Perceive Ease of Use*. Pada tabel 4.6 dapat dilihat bahwa nilai P – Value antara variabel SQ (*System Quality*) dan PEU (*Perceive Ease of Use*) adalah 0,008 dimana nilai ini lebih kecil dari 0,05 ($0,008 \leq 0,05$) sehingga hipotesis ini dapat **diterima**. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *System Quality* pada model *Technology Acceptance Model* (TAM) berpengaruh positif terhadap *Perceive Ease of Use* aplikasi *mobile food commerce* DapurQ.

G. H7 (Hipotesis 7)

H7 pada penelitian ini menyatakan bahwa *Perceived Usefulness* berpengaruh terhadap *Behavioral Intention*. Pada tabel 13 dapat dilihat bahwa nilai P – Value antara variabel PUS (*Perceived Usefulness*) dan BEI (*Behavioral Intention*) adalah 0,000 dimana nilai ini lebih kecil dari 0,05 ($0,000 \leq 0,05$) sehingga hipotesis ini dapat **diterima**. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *Perceived Usefulness* pada model *Technology Acceptance Model* (TAM) berpengaruh positif terhadap *Behavioral Intention* aplikasi *mobile food commerce* DapurQ.

H. H8 (Hipotesis 8)

H8 pada penelitian ini menyatakan bahwa *Perceived Ease of Use* berpengaruh terhadap *Behavioral Intention*. Pada tabel 13 dapat dilihat bahwa nilai P – Value antara variabel PEU (*Perceived Ease of Use*) dan BEI (*Behavioral Intention*) adalah 0,002 dimana nilai ini lebih kecil dari 0,05 ($0,002 \leq 0,05$). Sehingga hipotesis ini dapat **diterima**. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *Perceived Ease of Use* pada model *Technology Acceptance Model* (TAM) berpengaruh positif terhadap *Behavioral Intention* aplikasi *mobile food commerce* DapurQ.

I. H9 (Hipotesis 9)

H9 pada penelitian ini menyatakan bahwa *Behavioral Intention* berpengaruh terhadap *Actual System Use*. Pada tabel 13 dapat dilihat bahwa nilai P – Value antara variabel BEI (*Behavioral Intention*) dan ASU (*Actual System Use*) adalah 0,000 dimana nilai ini lebih kecil dari 0,05 ($0,000 \leq 0,05$) sehingga hipotesis ini dapat **diterima**. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *Behavioral Intention* pada model *Technology Acceptance Model* (TAM) berpengaruh positif terhadap *Actual System Use* aplikasi *mobile food commerce* DapurQ.

Kesimpulan dari hasil uji hipotesis yang dilakukan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Table 7
Kesimpulan Pengujian Hipotesis

Hipotesis	Deskripsi	P-Value	Keterangan
H1	<i>Information Quality</i> tidak memiliki pengaruh terhadap <i>Perceived Usefulness</i> .	0,084	Ditolak
H2	<i>Information Quality (X1)</i> tidak memiliki pengaruh terhadap <i>Perceived Ease of Use (Y2)</i>	0,230	Ditolak
H3	<i>Service Quality (X3)</i> memiliki pengaruh terhadap <i>Perceived Usefulness (Y1)</i>	0,006	Diterima
H4	<i>Service Quality (X3)</i> memiliki pengaruh terhadap <i>Perceived Ease of Use (Y2)</i>	0,000	Diterima
H5	<i>System Quality (X1)</i> memiliki pengaruh terhadap <i>Perceived Usefulness (Y2)</i>	0,001	Diterima
H6	<i>System Quality (X2)</i> memiliki pengaruh terhadap <i>Perceived Ease of Use (Y2)</i>	0,008	Diterima
H7	<i>Perceived Usefulness (Y1)</i> memiliki pengaruh terhadap <i>Behavioral Intention (Y3)</i>	0,000	Diterima
H8	<i>Perceived Ease of Use (Y2)</i> memiliki pengaruh terhadap <i>Behavioral Intention (Y3)</i>	0,002	Diterima
H9	<i>Behavioral Intention (Y3)</i> memiliki pengaruh terhadap <i>Actual System Use (Y4)</i>	0,000	Diterima

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pertama disimpulkan bahwa *Information Quality* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Perceived Usefulness*, hasil ini tidak sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Mousa Jaradat & Al Rababaa, 2013) & (Sair & Danish, 2018) terlihat pada nilai *p-value* sebesar **0,084**.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis kedua disimpulkan bahwa *Information Quality* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Perceived Ease of Use*, dapat dilihat pada nilai *p-value* **0,230**. Hasil ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Mousa Jaradat & Al Rababaa, 2013) & (Abrahão et al., 2016),

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis ketiga disimpulkan bahwa *Service Quality* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Perceived Usefulness*, hasil ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh (Mousa Jaradat & Al Rababaa, 2013), (Abrahão et al., 2016) & (Z. Lin & Theingi, 2019) dapat dilihat pada nilai *p-value* 0,006.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis keempat disimpulkan bahwa *Service Quality* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Perceived Ease of Use*, dapat dilihat pada nilai *p-value* 0,000.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis kelima disimpulkan bahwa *System Quality* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Perceived Usefulness*, dapat dilihat pada nilai *p-value* 0,001.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis keenam disimpulkan bahwa *System Quality* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Perceived Ease of Use*, dapat dilihat pada nilai *p-value* 0,008.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis ketujuh disimpulkan bahwa *Perceived Usefulness* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Behavioral Intention*, dapat dilihat pada nilai *p-value* 0,000.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis kedelapan disimpulkan bahwa *Perceived Ease of Use* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Behavioral Intention*, dapat dilihat pada nilai *p-value* 0,002.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis kesembilan disimpulkan bahwa *Behavioral Intention* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Actual System Use*, dapat dilihat pada nilai *p-value* 0,000.

Kesimpulan

Dari hasil pengumpulan data berupa kuesioner yang disebarakan 411 orang, dan diseleksi terdapat 205 orang yang menggunakan aplikasi DapurQ, sehingga penulis menyimpulkan sebagai berikut:

1. Model penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggabungkan 7 variabel yang terdiri dari information quality, system quality, service quality, perceived usefulness, perceived ease of use, behavioral intention, dan actual system use.
2. Terdapat 9 hipotesis yang diuji, 7 diterima dan 2 ditolak, diuraikan sebagai berikut:
 - a. H1, Information Quality berpengaruh negatif terhadap Perceived Usefulness pengguna aplikasi DapurQ. Hasil uji statistik menunjukkan nilai signifikansi (*p-value*) sebesar 0,084 yang bernilai lebih besar dari $\alpha = 0.05$, yang artinya variabel Information Quality berpengaruh negatif terhadap Perceived Usefulness, sehingga hipotesis H1 ditolak.
 - b. H2, Information Quality berpengaruh negatif terhadap Perceived Ease of Use pengguna DapurQ. Hasil uji statistik menunjukkan nilai signifikansi (*p-value*) sebesar 0,23 yang bernilai lebih besar dari $\alpha = 0.05$, yang artinya variabel Information Quality berpengaruh negatif terhadap Perceived Ease of Use, sehingga hipotesis H2 ditolak.
 - c. H3, Service Quality berpengaruh positif terhadap Perceived Usefulness pengguna aplikasi DapurQ. Hasil uji statistik menunjukkan nilai signifikansi (*p-value*) sebesar 0,006 yang bernilai lebih kecil dari $\alpha = 0.05$, yang artinya variabel Service Quality berpengaruh positif terhadap Perceived Usefulness, sehingga hipotesis H3 dapat diterima.
 - d. H4, Service Quality berpengaruh positif terhadap Perceived Ease of Use pengguna aplikasi DapurQ. Hasil uji statistik menunjukkan nilai signifikansi (*p-value*) sebesar 0,000 yang bernilai lebih kecil dari $\alpha = 0.05$, yang artinya variabel Service Quality berpengaruh positif terhadap Perceived Ease of Use sehingga hipotesis H4 dapat diterima.

- e. H5, System Quality berpengaruh positif terhadap Perceived Usefulness pengguna aplikasi DapurQ. Hasil uji statistik menunjukkan nilai signifikansi (p-value) sebesar 0,001 yang bernilai lebih kecil dari $\alpha = 0.05$, yang artinya variabel System Quality berpengaruh positif terhadap Perceived Usefulness, sehingga hipotesis H5 bisa diterima.
- f. H6, System Quality berpengaruh positif terhadap Perceived Ease of Use pengguna aplikasi DapurQ. Hasil uji statistik menunjukkan nilai signifikansi (p-value) sebesar 0,001 yang bernilai lebih kecil dari $\alpha = 0.05$, yang artinya variabel System Quality berpengaruh positif terhadap Perceived Ease of Use, sehingga hipotesis H6 bisa diterima.
- g. H7, Perceived Usefulness berpengaruh positif terhadap Behavioral Intention pengguna aplikasi DapurQ. Hasil uji statistik menunjukkan nilai signifikansi (p-value) sebesar 0,001 yang bernilai lebih kecil dari $\alpha = 0.05$, yang artinya variabel Perceived Usefulness berpengaruh positif terhadap Behavioral Intention, sehingga hipotesis H7 bisa diterima.
- h. H8, Perceived Ease of Use berpengaruh positif terhadap Behavioral Intention pengguna aplikasi DapurQ. Hasil uji statistik menunjukkan nilai signifikansi (p-value) sebesar 0,001 yang bernilai lebih kecil dari $\alpha = 0.05$, yang artinya variabel Perceived Ease of Use berpengaruh positif terhadap Behavioral Intention, sehingga hipotesis H8 bisa diterima.
- i. H9, Behavioral Intention berpengaruh positif terhadap Actual System Use pengguna aplikasi DapurQ. Hasil uji statistik menunjukkan nilai signifikansi (p-value) sebesar 0,001 yang bernilai lebih kecil dari $\alpha = 0.05$, yang artinya variabel Behavioral Intention berpengaruh positif terhadap Actual System Use, sehingga hipotesis H9 bisa diterima.

BIBLIOGRAFI

- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Aditia, E., Nengah Tela, I., Saleh, N., & Ilona, D. (n.d.). Understanding the Behavioral Intention to Use a University Web-Portal. <https://doi.org/10.1051/mateconf/2018248050>
- Agustian, W., & Syafari, R. (2014). Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Untuk Mengidentifikasi Pemanfaatan Internet Usaha Kecil dan Menengah Sumatera Selatan.
- Akroush, M. N., Dawood, S. A., & Affara, I. B. (2015). Service quality, customer satisfaction and loyalty in the Yemeni mobile service market. *International Journal of Services, Economics and Management*, 7(1), 53–73. <https://doi.org/10.1504/IJSEM.2015.076323>
- Akuntansi Universitas Muria Kudus, J., Jl Lkr Utara, K., Kulon, K., Bae, K., & Kudus, K. (2020). Izza Ashsifa (Vol. 3, Issue 1).
- Alharbi, S., & Drew, S. (2014). Using the Technology Acceptance Model in Understanding Academics' Behavioural Intention to Use Learning Management Systems. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*, 5(1). <https://doi.org/10.14569/ijacsa.2014.050120>
- Appiah, B., Kretchy, I. A., Yoshikawa, A., Asamoah-Akuoko, L., & France, C. R. (2021). Perceptions of a mobile phone-based approach to promote medication adherence: A cross-sectional application of the technology acceptance model. *Exploratory Research in Clinical and Social Pharmacy*, 1, 100005. <https://doi.org/10.1016/j.rcsop.2021.100005>
- Badrick, T. (2008). The Quality Control System Validation study on ME/CFS + projects on Pathology Quality and Efficacy View project Measurement Uncertainty View project The Quality Control System. In *Clin Biochem Rev* (Vol. 29). <https://www.researchgate.net/publication/23317903>
- Bakar, K. A. A., Supriyati, Y., & Hanafi, I. (2019). The Evaluation of Admission Student Policy based on Zoning Sys-tem for Acceleration Education Quality in Indonesia. *Journal of Management Info*, 6(2), 19–24. <https://doi.org/10.31580/jmi.v6i2.883>
- Boell, S. K., & Cecez-Kecmanovic, D. (2015). What is an information system? *Proceedings of the Annual Hawaii International Conference on System Sciences*, 2015-March, 4959–4968. <https://doi.org/10.1109/HICSS.2015.587>

- Chang, C. C. (2015). Exploring mobile application customer loyalty: The moderating effect of use contexts. *Telecommunications Policy*, 39(8), 678–690. <https://doi.org/10.1016/j.telpol.2015.07.008>
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 13(3), 319–339. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Ferdira, B. G., Gulo, A. P. N., Nugroho, Y. I. D., & Andry, J. F. (2019). ANALISIS PERILAKU PENGGUNA APLIKASI MOBILE MATAHARIMALL.COM MENGGUNAKAN TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM). *Jurnal SITECH: Sistem Informasi Dan Teknologi*, 1(2), 107–116. <https://doi.org/10.24176/sitech.v1i2.2790>
- Hanaysha, J. (2016). Improving employee productivity through work engagement: Evidence from higher education sector. *Management Science Letters*, 61–70. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2015.11.006>
- Hasan, Y., Al-Mamary, S., حسن, المعمرى, د, ياسر, Shamsuddin, A., Aziati, A. H. N., Al-Mamary, Y. H., & Aziati, N. (2014). The Relationship between System Quality, Information Quality, and Organizational Performance Cloud Computing Services for Higher Education: Architecture , Strategy and Recommendations for Effective Adaptation. View project An Investigation Study of Current Practices And Barriers Of Industry 4.0 Implementation In Manufacturing Firms Of Malaysia View project The Relationship between System Quality, Information Quality, and Organizational Performance. *International Journal of Knowledge and Research in Management & E-Commerce*, 4. <https://www.researchgate.net/publication/269463861>
- Hayes, D., Cappa, F., & Le-Khac, N. A. (2020). An effective approach to mobile device management: Security and privacy issues associated with mobile applications. *Digital Business*, 1(1), 100001. <https://doi.org/10.1016/j.digbus.2020.100001>
- Karabeg, D., Rudan, S., & Lachica, R. (2008). Quality, relevance and importance in information retrieval with fuzzy semantic networks. <https://www.researchgate.net/publication/228524888>
- Khidzir, K. A. M., Ismail, N. Z., & Abdullah, A. R. (2018). Validity and River. *International Journal of Development and Sustainability*, 7(3), 1026–1037. www.isdsnet.com/ijds
- Kurnia Rahayu, S., Widilestariningtyas, O., & Rachmanto, A. (n.d.). Survey pada Pemerintah Daerah Kotawaringin Barat Kalimantan Tengah. In *Majalah Ilmiah UNIKOM* (Vol. 13, Issue 1).
- Lai, P. (2017). THE LITERATURE REVIEW OF TECHNOLOGY ADOPTION MODELS AND THEORIES FOR THE NOVELTY TECHNOLOGY. *Journal of Information Systems and Technology Management*, 14(1). <https://doi.org/10.4301/S1807-17752017000100002>

- Lee, Y., Kozar, K. A., & Larsen, K. R. T. (2003). The Technology Acceptance Model: Past, Present, and Future. *Communications of the Association for Information Systems*, 12. <https://doi.org/10.17705/1cais.01250>
- Lew, S., Tan, G. W. H., Loh, X. M., Hew, J. J., & Ooi, K. B. (2020). The disruptive mobile wallet in the hospitality industry: An extended mobile technology acceptance model. *Technology in Society*, 63. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2020.101430>
- Ma, Y. J., Gam, H. J., & Banning, J. (2017). Perceived ease of use and usefulness of sustainability labels on apparel products: application of the technology acceptance model. *Fashion and Textiles*, 4(1). <https://doi.org/10.1186/s40691-017-0093-1>
- Made, N., Putri, K. I., Wayan, N., & Suprapti, S. (2016). APLIKASI MODEL TAM DALAM MENJELASKAN NIAT MENGGUNAKAN MOBILE COMMERCE DI KOTA DENPASAR. 5(4), 2341–2368.
- Mohd, F. B., & Rosli, M. H. (2016). Social commerce (S-Commerce): Towards the future of retailing market industry. <https://www.researchgate.net/publication/302225487>
- Naik, C. N. K. (2010). Service Quality (Servqual) and its Effect on Customer Satisfaction in Retailing. In *European Journal of Social Sciences* (Vol. 16, Issue 2).
- Napitupulu, D., Simarmata, J., Andretti Abdillah, L., Ikhsan Setiawan, M., Saleh Ahmar, A., Rahim, R., Nurdiyanto, H., Albra, W., Abdullah, D., Hidayat, R., & Ita Erliana, C. (2018). Analysis of Technology Acceptance Model (TAM) on E-Learning System. <https://doi.org/10.2991/icedutech-17.2018.49>
- OBrien_Introduction_to_Information_Syste. (n.d.).
- Prakasha, A., & Mohanty, R. P. (2013). Understanding service quality. *Production Planning and Control*, 24(12), 1050–1065. <https://doi.org/10.1080/09537287.2011.643929>
- Rafique, H., Almagrabi, A. O., Shamim, A., Anwar, F., & Bashir, A. K. (2020). Investigating the Acceptance of Mobile Library Applications with an Extended Technology Acceptance Model (TAM). *Computers and Education*, 145. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2019.103732>
- Rahayu, A. T., Woro, O., Handayani, K., & Setyawati, H. (2020). Effect of Exercise Variations Against Kick Accuracy Into Hurdles (Shooting): Game Football Extracurricular Male Students of SMA Negeri 1 Kampar Kiri.
- Rahayu, F. S., Budiyanto, D., & Palyama, D. (2017). Analisis Penerimaan E-Learning Menggunakan Technology Acceptance Model (Tam) (Studi Kasus: Universitas Atma Jaya Yogyakarta). *Jurnal Terapan Teknologi Informasi*, 1(2), 87–98. <https://doi.org/10.21460/Jutei.2017.12.20>

- Ramayah, T. (2006). Interface Characteristics, Perceived Ease of Use and Intention to Use an Online Library in Malaysia. *Information Development*, 22(2), 123–133. <https://doi.org/10.1177/0266666906065575>
- Setiyawati, H., & Doktoralina, C. M. (2019). The importance of quality accounting information management in regional governments in Indonesia. *Management Science Letters*, 9(12), 2083–2092. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2019.6.025>
- Shulhan, F., & Oetama, R. S. (2019). Analysis of Actual System Use from Bukareksa Mutual Fund Feature Using Technology Acceptance Model. *Proceedings of 2019 International Conference on Information Management and Technology, ICIMTech 2019*, 186–191. <https://doi.org/10.1109/ICIMTech.2019.8843752>
- Singaraj, M. A. A., Phil, M., Awasthi, D. K., India, U. P., Bhoi, T., Ramya, M. N., & Dharanipriya, K. (2019). SERVICE QUALITY AND ITS DIMENSIONS Chief Editor Editor EDITORIAL ADVISORS SERVICE QUALITY AND ITS DIMENSIONS A Kowsalya 2. <https://www.researchgate.net/publication/333058377>
- Yang, L., Bian, Y., Zhao, X., Liu, X., & Yao, X. (2021). Drivers' acceptance of mobile navigation applications: An extended technology acceptance model considering drivers' sense of direction, navigation application affinity and distraction perception. *International Journal of Human Computer Studies*, 145. <https://doi.org/10.1016/j.ijhcs.2020.102507>

Copyright holder:

Emil Robert Kaburuan, Achmad Riesky Abrorry (2022)

First publication right:

Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia

This article is licensed under:

