



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**ANALISIS PENGGUNAAN APLIKASI MCDONALD'S
MENGUNAKAN MODEL UTAUT 3
DI KOTA TANGERANG**



EARLY NAURA SYIFA

NIM: 2205421063

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

**Skripsi yang Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Terapan Administrasi Bisnis**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS TERAPAN
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

2026



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat Rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Analisis Penggunaan Aplikasi McDonald’s Menggunakan Model UTAUT 3 di Kota Tangerang”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Terapan (S.Tr) pada Program Studi Administrasi Bisnis Terapan, Politeknik Negeri Jakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan Skripsi ini adapun partisipasi yang terlibat, dukungan serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Syamsurizal, S.E., M.M. selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Dr. Wahyudi Utomo, S.Sos., M.Si. selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta, yang telah memberikan arahan dan dukungan selama menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Jakarta.
3. Yanita Ella N.C, S.A.B., M.Si selaku Kepala Program Studi Administrasi Bisnis Terapan, yang telah memberikan arahan dan dukungan selama proses penyusunan skripsi ini.
4. Seluruh dosen dan staf Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan, bimbingan, serta pelayanan akademik kepada penulis selama menempuh pendidikan.
5. Restu Jati Saputro, S.Si., M.Sc selaku dosen pembimbing satu yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan, masukan, serta motivasi kepada penulis sejak awal hingga akhir penyusunan skripsi ini.
6. Ratri Kurniasari, S.E., Ak., M.Ak selaku dosen pembimbing dua yang telah memberikan bimbingan, saran, serta koreksi yang sangat berarti bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Ayah, Ibu, Adik, serta seluruh keluarga tercinta yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, dukungan, dan semangat kepada penulis. Terima kasih atas segala pengorbanan, kerja keras, dan kepercayaan yang telah diberikan



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

sehingga penulis dapat mewujudkan kesempatan untuk menyelesaikan pendidikan hingga tahap ini.

8. Sahabat-sahabat penulis dalam grup *Childhood*, yaitu Anargya, Ajeng, Fika, Grecia, Shirley, dan Vania, yang telah menjadi bagian dari perjalanan penulis sejak masa kecil dan selalu memberikan doa, dukungan, semangat, serta kebersamaan yang berarti selama proses perkuliahan hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
9. Seluruh teman-teman ABT Kelas C yang telah menjadi bagian dari perjalanan penulis selama masa perkuliahan. Secara khusus, penulis mengucapkan terima kasih kepada Maria Gabriella, Vindy Nurhaliza, Dian Rahmawati, dan Ananda Rahmasari yang telah menjadi teman seperjuangan, saling mendukung dan menguatkan dalam setiap proses, berbagi cerita, tawa, dan suka duka, serta menghadirkan begitu banyak kenangan berharga selama masa perkuliahan hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
10. Seluruh teman-teman Program Studi Administrasi Bisnis Terapan Angkatan 2022 yang telah menjadi teman seperjuangan dan senantiasa saling mendukung, menguatkan, serta berbagi semangat selama menempuh pendidikan hingga penyusunan skripsi ini.
11. Seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian, sehingga data yang dibutuhkan dalam penelitian ini dapat terkumpul dengan baik.

Depok, 24 Juli 2026
Penulis

Early Naura Syifa
NIM 2205421063



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR LAMPIRAN	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Rumusan Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Manfaat Penelitian	10
1.5.1 Manfaat Teoretis	10
1.5.2 Manfaat Praktis	10
BAB II LANDASAN TEORI	12
2.1 Kerangka Teori	12
2.1.1 <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)</i>	12
2.1.2 Pengembangan Model UTAUT 3	13
2.1.3 Sistem Informasi	14
2.1.4 Aplikasi Mobile	15
2.1.5 <i>Performance Expectancy</i>	15
2.1.6 <i>Effort Expectancy</i>	17
2.1.7 <i>Social Influence</i>	18
2.1.8 <i>Facilitating Conditions</i>	19
2.1.9 <i>Hedonic Motivation</i>	20
2.1.10 <i>Price Value</i>	21
2.1.11 <i>Habit</i>	22



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2.1.12	Personal Innovativeness	23
2.1.13	Penggunaan Aplikasi / Use Behavior	23
2.2	Hasil Penelitian yang Relevan	24
2.3	Perumusan Hipotesis	27
2.4	Kerangka Konseptual	28
BAB III	METODE PENELITIAN	30
3.1	Waktu dan Tempat Penelitian	30
3.1.1	Waktu Penelitian	30
3.1.2	Tempat Penelitian	30
3.2	Kerangka Penelitian	31
3.3	Metode Penelitian	32
3.3.1	Populasi dan Sampel	33
3.3.2	Jenis dan Sumber Data	36
3.3.3	Teknik Pengumpulan Data	37
3.3.4	Instrumen Penelitian	38
3.3.5	Teknik Analisis Data	38
BAB IV	PEMBAHASAN	42
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	42
4.1.1	Profil McDonald's Indonesia	42
4.1.2	Aplikasi McDonald's	43
4.2	Karakteristik Responden	43
4.2.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
4.2.2	Responden Berdasarkan Usia	44
4.2.3	Responden Berdasarkan Pekerjaan	45
4.2.4	Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Aplikasi McDonald's	46
4.2.5	Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Aplikasi McDonald's	46
4.3	Hasil Analisis Data	47
4.3.1	Statistik Deskriptif	47
4.3.2	Uji Validitas	49
4.3.3	Uji Reliabilitas	51
4.3.4	Uji Asumsi Klasik	52
4.3.5	Analisis Regresi Linear Berganda	55



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

4.3.6	Uji t (Parsial).....	57
4.3.7	Uji F (Simultan).....	58
4.3.8	Koefisien Determinasi (R^2).....	59
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian.....	59
4.4.1	Pengaruh <i>Performance Expectancy</i> terhadap Penggunaan Aplikasi McDonald's	59
4.4.2	Pengaruh <i>Effort Expectancy</i> terhadap Penggunaan Aplikasi McDonald's	60
4.4.3	Pengaruh <i>Social Influence</i> terhadap Penggunaan Aplikasi McDonald's	61
4.4.4	Pengaruh <i>Facilitating Conditions</i> terhadap Penggunaan Aplikasi McDonald's	61
4.4.5	Pengaruh <i>Hedonic Motivation</i> terhadap Penggunaan Aplikasi McDonald's	62
4.4.6	Pengaruh <i>Price Value</i> terhadap Penggunaan Aplikasi McDonald's ..	63
4.4.7	Pengaruh <i>Habit</i> terhadap Penggunaan Aplikasi McDonald's	63
4.4.8	Pengaruh <i>Personal Innovativeness</i> terhadap Penggunaan Aplikasi McDonald's	64
4.4.9	Pengaruh Simultan terhadap Penggunaan Aplikasi McDonald's	65
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		66
5.1	Kesimpulan.....	66
5.2	Saran	69
5.2.1	Saran bagi McDonald's Indonesia.....	69
5.2.2	Saran bagi Penelitian Selanjutnya.....	70
DAFTAR PUSTAKA.....		71
LAMPIRAN.....		74



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3. 1 Waktu Penelitian.....	30
Tabel 3. 2 Skala Likert	38
Tabel 4. 1 Hasil Analisis Statistik Deskriptif	47
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas	50
Tabel 4. 3 Hasil Uji Reliabilitas	51
Tabel 4. 4 Hasil Uji Normalitas.....	52
Tabel 4. 5 Hasil Uji Multikolinearitas.....	54
Tabel 4. 6 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Uji Glejser)	55
Tabel 4. 7 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	55
Tabel 4. 8 Hasil Uji t (Parsial).....	57
Tabel 4. 9 Hasil Uji F (Simultan).....	59
Tabel 4. 10 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	59

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Ulasan Pengguna Aplikasi McDonald's pada Google Play Store	3
Gambar 1. 2 Ulasan Pengguna Aplikasi McDonald's pada App Store.....	4
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	29
Gambar 3. 1 Kerangka Penelitian	32
Gambar 3. 3 Hasil Perhitungan Ukuran Sampel Menggunakan G*Power	36
Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	44
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	45
Gambar 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Aplikasi McDonald's	46
Gambar 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Aplikasi McDonald's	46
Gambar 4. 6 Histogram Uji Normalitas	53
Gambar 4. 7 Normal P-P Plot Uji Normalitas.....	53

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Industri makanan dan minuman merupakan salah satu bidang usaha yang terus mengalami perkembangan pesat, terutama pada restoran cepat saji. Restoran cepat saji disukai banyak konsumen karena dapat menyajikan makanan dengan cara penyajian yang cepat, mudah, serta harga yang relatif terjangkau. Gaya hidup masyarakat yang semakin berubah dan memiliki mobilitas yang tinggi juga membuat kebutuhan akan permintaan makanan yang cepat dan praktis semakin banyak. Kondisi ini menjadikan industri restoran cepat saji menjadi salah satu sektor bisnis dengan tingkat persaingan yang ketat dan terus berkembang dari waktu ke waktu, sehingga perusahaan perlu menentukan strategi yang tepat untuk memenangkan pasar. (Ikasari & Lestari, 2019)

Di Indonesia, industri restoran cepat saji dikuasai oleh beberapa merek global seperti KFC, McDonald's, Burger King, serta Pizza Hut. Berdasarkan survei mengenai pilihan restoran cepat saji di Indonesia, McDonald's termasuk dalam jajaran merek yang paling banyak disukai masyarakat dan berada di urutan kedua setelah KFC dengan persentase 14,6% responden. Selain itu, McDonald's juga merupakan restoran cepat saji yang sangat digemari oleh kalangan anak muda Indonesia dengan tingkat ketertarikan mencapai 46,6% responden dalam survei yang dilakukan oleh GoodStats. Popularitas tersebut juga didukung oleh jaringan restoran McDonald's yang sudah hadir di lebih dari 300 lokasi di Indonesia dan mampu melayani jutaan pelanggan setiap bulannya (GoodStats, 2023; McDonald's Indonesia, 2024).

McDonald's adalah perusahaan restoran cepat saji internasional yang bergerak di bidang makanan dan minuman, serta memiliki jaringan usaha di berbagai negara di dunia. Di Indonesia, McDonald's dikelola oleh PT Rekso Nasional Food yang merupakan pemegang lisensi resmi untuk McDonald's di Indonesia. McDonald's Indonesia terus melakukan perubahan digital dengan menggunakan aplikasi mobile yang menawarkan fitur untuk memesan makanan, layanan pesan antar, informasi

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

tentang promo, metode pembayaran secara digital, serta fitur untuk melacak pesanan (McDonald's Indonesia, 2024).

Selain inovasi pada produk dan layanan, perkembangan teknologi digital juga sangat memengaruhi strategi bisnis restoran cepat saji. Perkembangan digital memungkinkan perusahaan lebih efisien dalam operasionalnya sekaligus memudahkan pelanggan dalam melakukan pemesanan dan pembayaran. Pemanfaatan teknologi digital berupa aplikasi *mobile* menjadi salah satu strategi yang banyak digunakan oleh perusahaan untuk meningkatkan kualitas/mutu layanan dan mempererat hubungan dengan pelanggan.

Sebagai salah satu perusahaan restoran cepat saji berskala global, McDonald's juga melakukan transformasi digital dengan menciptakan aplikasi *mobile* McDonald's. Aplikasi ini menyediakan berbagai fitur yang memungkinkan pelanggan untuk melakukan pemesanan makanan, mendapatkan informasi promo, serta melakukan pembayaran secara digital dengan lebih praktis. Adanya aplikasi ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan sekaligus menghadirkan pengalaman layanan yang lebih cepat dan efisien (McDonald's Indonesia, 2024).

McDonald's Indonesia juga berhasil meraih penghargaan *Indonesia Digital Popular Brand Award 2023* karena dinilai memiliki tingkat popularitas digital yang tinggi melalui platform Google, media sosial, dan website. McDonald's Indonesia tercatat memiliki lebih dari 2,27 juta ulasan internet dan sekitar 673 ribu penelusuran setiap bulannya, yang menunjukkan tingginya keterlibatan dan interaksi masyarakat dengan layanan digital McDonald's (McDonald's Indonesia, 2023). McDonald's Indonesia juga memperoleh penghargaan *Top Digital Company Award 2023* dalam kategori *Fast Food Restaurant* karena dinilai berhasil melakukan transformasi digital pada layanan dan interaksi pelanggan (McDonald's Indonesia, 2023). Oleh karena itu, aplikasi McDonald's dipilih sebagai objek penelitian karena dinilai relevan dalam menggambarkan penggunaan teknologi digital pada layanan restoran cepat saji di Indonesia.

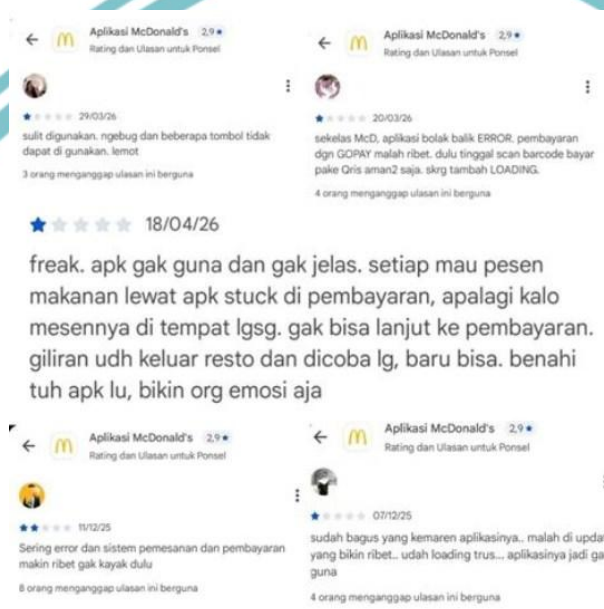
Aplikasi McDonald's dirancang untuk memberikan kemudahan dalam melakukan pemesanan makanan secara digital, namun dalam praktiknya masih terdapat berbagai keluhan dari para pengguna. Berdasarkan ulasan pengguna pada aplikasi McDonald's di Google Play Store maupun App Store, beberapa pengguna

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

menyampaikan keluhan bahwa aplikasi sering mengalami kendala seperti sistem yang error, proses pemesanan atau pembayaran yang gagal, serta performa aplikasi yang lambat ketika digunakan.

Berikut merupakan contoh ulasan pengguna aplikasi McDonald's pada Google Play Store dapat dilihat pada Gambar 1.1 berikut:



Gambar 1. 1 Ulasan Pengguna Aplikasi McDonald's pada Google Play Store

Sumber: Google Play Store, 2026

Berdasarkan ulasan pengguna tersebut, terlihat bahwa pengguna masih mengalami kendala dalam menggunakan aplikasi McDonald's, seperti aplikasi yang sulit digunakan, sering mengalami error, serta proses pembayaran yang tidak berjalan dengan lancar. Aplikasi McDonald's di Google Play Store juga memiliki rating 2,9/5 dari 771.000+ ulasan pengguna, yang menunjukkan bahwa masih terdapat pengalaman yang belum sepenuhnya memuaskan bagi sebagian pengguna. Hal ini menunjukkan masih terdapat berbagai faktor yang dapat memengaruhi pengalaman serta keputusan pengguna dalam memanfaatkan aplikasi McDonald's.

Selain ulasan pada Google Play Store, keluhan serupa juga dapat ditemukan pada ulasan pengguna di App Store. Beberapa pengguna menyampaikan bahwa aplikasi McDonald's sering mengalami kendala seperti aplikasi yang error, proses pembayaran yang tidak dapat dilakukan, serta performa aplikasi yang lambat meskipun jaringan internet dalam kondisi normal. Keluhan tersebut menunjukkan

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

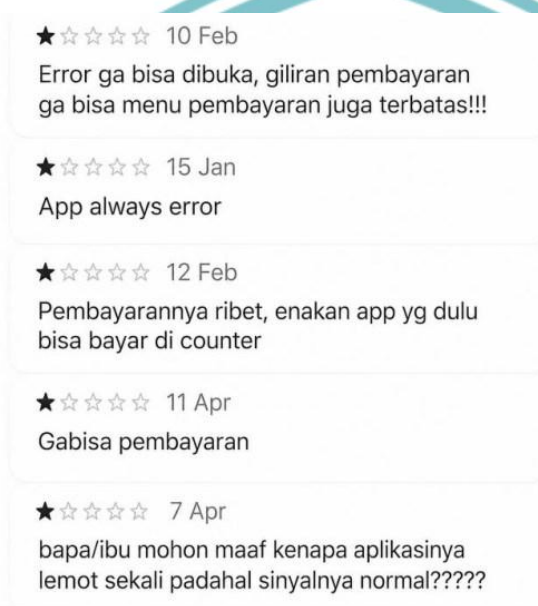
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

bahwa sebagian pengguna masih mengalami kesulitan dalam menggunakan fitur-fitur yang tersedia pada aplikasi.

Berikut merupakan contoh ulasan pengguna aplikasi McDonald's pada App Store yang dapat dilihat pada Gambar 1.2 berikut:



Gambar 1. 2 Ulasan Pengguna Aplikasi McDonald's pada App Store

Sumber: App Store, 2026

Berdasarkan ulasan tersebut, dapat terlihat bahwa pengguna masih mengalami beberapa kendala dalam menggunakan aplikasi McDonald's, seperti aplikasi yang sering mengalami error, proses pembayaran yang tidak dapat dilakukan, serta performa aplikasi yang lambat. Aplikasi McDonald's pada App Store juga memiliki rating 2,6/5 dari 3.800+ penilaian pengguna, yang menunjukkan bahwa masih terdapat pengalaman penggunaan yang belum sepenuhnya memuaskan bagi sebagian pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi McDonald's masih perlu ditingkatkan agar dapat memberikan kemudahan serta kenyamanan bagi pengguna dalam melakukan pemesanan secara digital.

Fenomena tersebut menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi digital tidak hanya dipengaruhi oleh satu atau dua faktor saja, melainkan oleh berbagai faktor yang berkaitan dengan persepsi manfaat teknologi, kemudahan penggunaan, pengaruh sosial, kondisi yang mendukung penggunaan teknologi, serta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

kecenderungan individu dalam mencoba teknologi baru. Oleh karena itu, diperlukan suatu pendekatan model penerimaan teknologi untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan aplikasi McDonald's oleh pengguna.

Salah satu model yang sering digunakan untuk menjelaskan penerimaan dan pemanfaatan teknologi adalah *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) yang dikembangkan oleh Viswanath Venkatesh dan rekan-rekannya. Model ini menjelaskan bahwa tindakan seseorang dalam menggunakan teknologi dipengaruhi oleh beberapa konstruk utama yaitu *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, dan *Facilitating Conditions* (Venkatesh dkk. 2012). Seiring dengan perkembangan teknologi, model ini kemudian dikembangkan menjadi UTAUT 3 yang menambahkan beberapa variabel baru untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan teknologi.

Dalam model UTAUT 3, penggunaan teknologi dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti *Performance Expectancy* yang menggambarkan sejauh mana teknologi memberikan manfaat bagi pengguna, *Effort Expectancy* yang berkaitan dengan kemudahan penggunaan teknologi, *Social Influence* yang menunjukkan pengaruh lingkungan sosial terhadap penggunaan teknologi, *Facilitating Conditions* yang berkaitan dengan dukungan infrastruktur dan sumber daya dalam menggunakan teknologi. Selain itu, model ini juga mencakup variabel *Hedonic Motivation* yang berkaitan dengan kesenangan atau pengalaman menyenangkan ketika menggunakan teknologi, *Price Value* yang menggambarkan pertimbangan pengguna antara manfaat teknologi dengan biaya yang dikeluarkan, *Habit* yang menunjukkan tingkat kebiasaan seseorang dalam menggunakan teknologi, serta *Personal Innovativeness* yang menggambarkan kecenderungan seseorang dalam mencoba teknologi baru (Venkatesh dkk. 2016).

Berdasarkan konsep tersebut, model UTAUT 3 dapat digunakan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan aplikasi McDonald's oleh konsumen. Dengan memahami faktor-faktor tersebut, perusahaan dapat memperoleh gambaran mengenai bagaimana konsumen menerima dan menggunakan aplikasi McDonald's sebagai bagian dari layanan digital yang disediakan.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Kota Tangerang dipilih sebagai lokasi penelitian karena merupakan bagian dari kawasan metropolitan Jabodetabek yang memiliki tingkat urbanisasi dan mobilitas penduduk yang tinggi (Badan Pusat Statistik, 2023; Pemerintah Kota Tangerang, 2022). Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik, jumlah penduduk Kota Tangerang pada tahun 2023 mencapai sekitar 1,9 juta jiwa, yang menandakan bahwa kota ini memiliki jumlah penduduk yang cukup besar dengan tingkat kepadatan yang tinggi dibandingkan beberapa wilayah lain di Provinsi Banten (BPS Kota Tangerang, 2023). Selain jumlah penduduk yang besar, tingkat penggunaan teknologi digital di area seperti Kota Tangerang juga tergolong tinggi. Data Badan Pusat Statistik menunjukkan bahwa tingkat penggunaan internet di wilayah perkotaan di Indonesia mencapai lebih dari 80% dari total penduduk, yang menandakan bahwa masyarakat perkotaan memiliki akses yang lebih tinggi terhadap teknologi digital dibandingkan wilayah perdesaan (Badan Pusat Statistik, 2023).

Selain itu, Pemerintah Kota Tangerang juga terus berupaya mengembangkan konsep *smart city* dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam berbagai bidang kehidupan masyarakat. Pemerintah Kota Tangerang menyatakan bahwa sekitar 90% layanan pemerintahan telah berbasis digital melalui implementasi *Tangerang Smart City* (Pemerintah Kota Tangerang, 2023). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masyarakat Kota Tangerang telah terbiasa memanfaatkan layanan digital dalam kegiatan sehari-hari. Konsep *smart city* tersebut juga didukung dengan pengembangan ekosistem digital untuk masyarakat melalui aspek *smart society* dan *smart economy* yang menekankan pemanfaatan teknologi digital dalam aktivitas masyarakat (Pemerintah Kota Tangerang, 2023).

Seiring dengan perkembangan tersebut, McDonald's juga menghadirkan berbagai layanan digital pada sejumlah gerainya di Kota Tangerang, seperti *mobile ordering*, *McDelivery*, pembayaran non-tunai, serta *self-order* kiosk (McDonald's Indonesia, 2025). Gerai McDonald's juga tersebar di berbagai kawasan strategis Kota Tangerang seperti Daan Mogot, Ciledug, Karang Tengah, dan TangCity Mall. Kondisi ini menunjukkan bahwa masyarakat Kota Tangerang memiliki akses yang cukup luas terhadap penggunaan aplikasi McDonald's. Oleh karena itu, Kota Tangerang dinilai relevan sebagai lokasi penelitian karena memiliki karakteristik

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

masyarakat urban dengan tingkat penggunaan teknologi digital yang tinggi serta didukung oleh ketersediaan layanan aplikasi McDonald's yang mudah diakses masyarakat.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa berbagai faktor yang berkaitan dengan persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan sistem berpengaruh terhadap penggunaan teknologi secara nyata. Penelitian menunjukkan bahwa persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan sistem pada pengguna aplikasi BNI Mobile di Kota Salatiga (Ramadhan dkk. 2024). Hasil tersebut menunjukkan bahwa faktor-faktor yang berkaitan dengan manfaat teknologi serta kemudahan penggunaan sistem menjadi aspek penting dalam mendorong penggunaan teknologi. Penelitian lain juga menunjukkan bahwa kualitas layanan elektronik pada aplikasi McDelivery berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Susilawati & Erlina, 2022). Temuan tersebut menunjukkan bahwa pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi digital dipengaruhi oleh kualitas sistem dan kemudahan layanan.

Meskipun berbagai penelitian telah membahas faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan sistem informasi, kajian yang secara khusus menganalisis penggunaan aplikasi layanan makanan berbasis mobile dengan menggunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 3* (UTAUT 3), khususnya pada aplikasi McDonald's di tingkat lokal seperti Kota Tangerang, masih relatif terbatas. Penelitian sebelumnya umumnya hanya meneliti beberapa faktor tertentu dalam penerimaan teknologi. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis penggunaan aplikasi McDonald's dengan menggunakan model UTAUT 3 yang mencakup beberapa faktor seperti *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Conditions*, serta *Personal Innovativeness* pada pengguna aplikasi McDonald's di Kota Tangerang.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- a. Penggunaan aplikasi McDonald's oleh pengguna di Kota Tangerang belum tentu dilakukan secara optimal meskipun aplikasi telah tersedia dan dapat diakses dengan mudah.
- b. Manfaat yang dirasakan pengguna dari aplikasi McDonald's (*Performance Expectancy*), seperti tampilan aplikasi yang sederhana dan proses pemesanan yang mudah dipahami, diduga memengaruhi penggunaan aplikasi oleh pengguna.
- c. Kemudahan penggunaan aplikasi McDonald's (*Effort Expectancy*), seperti tampilan aplikasi yang sederhana dan proses pemesanan yang mudah dipahami, diduga memengaruhi penggunaan aplikasi oleh pengguna.
- d. Pengaruh lingkungan sosial (*Social Influence*), seperti rekomendasi teman atau keluarga dalam menggunakan aplikasi McDonald's, diduga turut memengaruhi keputusan pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut.
- e. Ketersediaan dukungan fasilitas teknologi (*Facilitating Conditions*), seperti akses internet, perangkat smartphone, serta sistem pembayaran digital, diduga memengaruhi penggunaan aplikasi McDonald's.
- f. Tingkat kesenangan atau pengalaman yang dirasakan pengguna ketika menggunakan aplikasi (*Hedonic Motivation*) diduga memengaruhi minat pengguna dalam memanfaatkan aplikasi McDonald's.
- g. Pertimbangan antara manfaat yang diperoleh dengan biaya yang dikeluarkan (*Price Value*) diduga memengaruhi keputusan pengguna dalam menggunakan aplikasi McDonald's.
- h. Kebiasaan pengguna dalam menggunakan aplikasi digital (*habit*) diduga memengaruhi tingkat penggunaan aplikasi McDonald's.
- i. Tingkat kecenderungan individu dalam mencoba teknologi baru (*Personal Innovativeness*) diduga memengaruhi minat pengguna dalam menggunakan aplikasi McDonald's.
- j. Masih terbatasnya penelitian yang menganalisis penggunaan aplikasi restoran cepat saji berbasis *mobile* dengan menggunakan model UTAUT 3 pada pengguna aplikasi McDonald's di Kota Tangerang.

1.3 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- a. Apakah *Performance Expectancy* berpengaruh terhadap penggunaan aplikasi McDonald's di Kota Tangerang?
- b. Apakah *Effort Expectancy* berpengaruh terhadap penggunaan aplikasi McDonald's di Kota Tangerang?
- c. Apakah *Social Influence* berpengaruh terhadap penggunaan aplikasi McDonald's di Kota Tangerang?
- d. Apakah *Facilitating Conditions* berpengaruh terhadap penggunaan aplikasi McDonald's di Kota Tangerang?
- e. Apakah *Hedonic Motivation* berpengaruh terhadap penggunaan aplikasi McDonald's di Kota Tangerang?
- f. Apakah *Price Value* berpengaruh terhadap penggunaan aplikasi McDonald's di Kota Tangerang?
- g. Apakah *Habit* berpengaruh terhadap penggunaan aplikasi McDonald's di Kota Tangerang?
- h. Apakah *Personal Innovativeness* berpengaruh terhadap penggunaan aplikasi McDonald's di Kota Tangerang?
- i. Apakah *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Conditions*, *Hedonic Motivation*, *Price Value*, *habit*, dan *Personal Innovativeness* secara simultan berpengaruh terhadap penggunaan aplikasi McDonald's di Kota Tangerang?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan, tujuan dari penelitian ini, yaitu:

- a. Untuk mengetahui pengaruh *Performance Expectancy* terhadap penggunaan aplikasi McDonald's di Kota Tangerang.
- b. Untuk mengetahui pengaruh *Effort Expectancy* terhadap penggunaan aplikasi McDonald's di Kota Tangerang.
- c. Untuk mengetahui pengaruh *Social Influence* terhadap penggunaan aplikasi McDonald's di Kota Tangerang.
- d. Untuk mengetahui pengaruh *Facilitating Conditions* terhadap penggunaan aplikasi McDonald's di Kota Tangerang.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- e. Untuk mengetahui pengaruh *Hedonic Motivation* terhadap penggunaan aplikasi McDonald's di Kota Tangerang.
- f. Untuk mengetahui pengaruh *Price Value* terhadap penggunaan aplikasi McDonald's di Kota Tangerang.
- g. Untuk mengetahui pengaruh *Habit* terhadap penggunaan aplikasi McDonald's di Kota Tangerang.
- h. Untuk mengetahui pengaruh *Personal Innovativeness* terhadap penggunaan aplikasi McDonald's di Kota Tangerang.
- i. Untuk mengetahui pengaruh *Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Conditions, Hedonic Motivation, Price Value, habit, dan Personal Innovativeness* secara simultan berpengaruh terhadap penggunaan aplikasi McDonald's di Kota Tangerang?

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara teoretis maupun praktis, sesuai dengan ruang lingkup penelitian yang telah ditetapkan.

1.5.1 Manfaat Teoretis

- a. Memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu administrasi niaga, khususnya pada bidang teknologi digital dan sistem informasi yang berkaitan dengan penerimaan dan penggunaan teknologi berbasis aplikasi *mobile*.
- b. Menambah bukti empiris mengenai penerapan model UTAUT 3 dalam menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan teknologi digital oleh konsumen. Menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang membahas penerimaan dan penggunaan teknologi berbasis aplikasi *mobile*, khususnya pada sektor layanan restoran cepat saji.

1.5.2 Manfaat Praktis

- a. Memberikan informasi bagi perusahaan mengenai faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan aplikasi McDonald's oleh konsumen.
- b. Menjadi bahan pertimbangan bagi pihak manajemen McDonald's Indonesia dalam meningkatkan kualitas layanan digital melalui pengembangan fitur,

peningkatan kinerja sistem, serta pengalaman pengguna pada aplikasi McDonald's.

- c. Memberikan gambaran bagi perusahaan mengenai perilaku konsumen dalam memanfaatkan aplikasi *mobile* sehingga dapat digunakan sebagai dasar dalam pengembangan strategi layanan digital yang lebih efektif.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Conditions*, *Hedonic Motivation*, *Price Value*, *Habit*, dan *Personal Innovativeness* terhadap Penggunaan Aplikasi McDonald's di Kota Tangerang dengan menggunakan model UTAUT 3, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu:

- a. *Performance Expectancy* (X1) tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Penggunaan Aplikasi McDonald's di Kota Tangerang. Menurut Venkatesh dkk. (2003), *Performance Expectancy* berkaitan dengan keyakinan pengguna bahwa teknologi dapat meningkatkan kinerja dan produktivitas mereka. Tidak signifikannya variabel ini dalam penelitian ini dapat dijelaskan oleh karakteristik responden yang mayoritas merupakan pengguna aktif dan berpengalaman, dengan sebagian besar telah menggunakan aplikasi McDonald's selama lebih dari dua tahun. Pada pengguna yang sudah terbiasa, persepsi manfaat tidak lagi menjadi faktor penentu karena manfaat aplikasi sudah dianggap sebagai sesuatu yang sudah diberikan dan diterima begitu saja.
- b. *Effort Expectancy* (X2) tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Penggunaan Aplikasi McDonald's di Kota Tangerang. Venkatesh dkk. (2003) mendefinisikan *Effort Expectancy* sebagai tingkat kemudahan yang dirasakan individu dalam menggunakan suatu sistem atau teknologi. Tidak signifikannya variabel ini kemungkinan disebabkan karena aplikasi McDonald's sudah dirancang dengan antarmuka yang intuitif dan mudah digunakan, sehingga kemudahan penggunaan tidak lagi menjadi pertimbangan utama bagi responden. Selain itu, dalam konteks UTAUT 3, pengaruh *Effort Expectancy* cenderung melemah pada pengguna yang sudah berpengalaman dengan teknologi serupa (Venkatesh dkk. 2012), sebagaimana tercermin dari karakteristik responden yang mayoritas berusia 17–35 tahun dan telah terbiasa menggunakan aplikasi digital.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- c. *Social Influence* (X3) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Penggunaan Aplikasi McDonald's di Kota Tangerang. Venkatesh dkk. (2003) menjelaskan bahwa *Social Influence* merupakan tingkat sejauh mana seseorang merasa bahwa orang-orang penting di sekitarnya mendorongnya untuk menggunakan suatu sistem atau teknologi. Temuan ini menunjukkan bahwa rekomendasi dan dorongan dari orang-orang terdekat seperti keluarga dan teman memiliki peran penting dalam mendorong penggunaan aplikasi McDonald's. Hal ini relevan dengan karakteristik responden yang didominasi oleh karyawan swasta dan pelajar/mahasiswa, dua kelompok yang memiliki interaksi sosial tinggi dan cenderung saling berbagi rekomendasi aplikasi maupun informasi promo dalam kehidupan sehari-hari.
- d. *Facilitating Conditions* (X4) tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Penggunaan Aplikasi McDonald's di Kota Tangerang. Venkatesh dkk. (2003) mendefinisikan *Facilitating Conditions* sebagai tingkat keyakinan seseorang terhadap ketersediaan infrastruktur organisasi dan teknis untuk mendukung penggunaan sistem. Tidak signifikannya variabel ini dalam penelitian ini dapat dijelaskan oleh tingginya penetrasi *smartphone* dan akses internet di Kota Tangerang sebagai bagian dari kawasan metropolitan Jabodetabek. Ketika infrastruktur pendukung sudah dimiliki secara merata oleh seluruh responden, faktor ini tidak lagi menjadi pembeda yang mendorong atau menghambat penggunaan aplikasi. Dalam kerangka UTAUT 3, pengaruh *Facilitating Conditions* terhadap penggunaan aktual cenderung lebih kuat di wilayah di mana infrastruktur teknologi masih menjadi keterbatasan (Venkatesh dkk. 2012).
- e. *Hedonic Motivation* (X5) tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Penggunaan Aplikasi McDonald's di Kota Tangerang. Menurut Venkatesh dkk. (2012), *Hedonic Motivation* adalah sejauh mana seseorang merasakan kesenangan atau kenikmatan ketika menggunakan suatu teknologi. Tidak signifikannya variabel ini dapat dipahami karena aplikasi McDonald's pada dasarnya merupakan aplikasi yang berorientasi pada transaksi fungsional, yaitu pemesanan dan pembayaran makanan. Pengguna

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

cenderung menggunakan aplikasi karena kebutuhan praktis, bukan semata-mata karena pengalaman yang menyenangkan. Dalam konteks UTAUT 3, *Hedonic Motivation* umumnya lebih relevan pada teknologi yang digunakan untuk tujuan hiburan, bukan pada aplikasi yang bersifat utilitarian seperti aplikasi layanan restoran (Venkatesh dkk. 2012).

- f. *Price Value* (X6) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Penggunaan Aplikasi McDonald's di Kota Tangerang. Venkatesh dkk. (2012) mendefinisikan *Price Value* sebagai penilaian kognitif pengguna terhadap keseimbangan antara manfaat yang dirasakan dengan biaya yang dikeluarkan dalam penggunaan suatu teknologi. Temuan ini menunjukkan bahwa pertimbangan nilai ekonomis menjadi faktor penting yang mendorong penggunaan aplikasi McDonald's. Ketersediaan promo eksklusif, diskon, dan program loyalitas MyMcDonald's *Rewards* yang hanya dapat diakses melalui aplikasi memberikan nilai tambah nyata bagi konsumen sehingga mendorong mereka untuk terus menggunakan aplikasi tersebut.
- g. *Habit* (X7) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Penggunaan Aplikasi McDonald's di Kota Tangerang. Variabel ini merupakan variabel dengan pengaruh paling dominan terhadap Penggunaan Aplikasi McDonald's di Kota Tangerang. Menurut Venkatesh dkk. (2012), *Habit* adalah tingkat kecenderungan seseorang untuk melakukan perilaku secara otomatis karena telah terbentuk dari kebiasaan masa lalu. Dominasi pengaruh *Habit* sejalan dengan karakteristik responden dalam penelitian ini, di mana sebanyak 34% responden telah menggunakan aplikasi McDonald's selama lebih dari dua tahun dan 40,7% menggunakannya sebanyak 1 hingga 3 kali per bulan. Pola penggunaan yang konsisten ini menunjukkan bahwa aplikasi McDonald's telah menjadi bagian dari rutinitas responden dalam pemesanan makanan sehari-hari, sehingga penggunaannya bersifat otomatis tanpa memerlukan pertimbangan yang panjang.
- h. *Personal Innovativeness* (X8) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Penggunaan Aplikasi McDonald's di Kota Tangerang. Agarwal & Prasad (1998) mendefinisikan *Personal Innovativeness* sebagai

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

kecenderungan seseorang untuk mencoba teknologi informasi baru dan mengeksplorasi fitur-fitur yang ada di dalamnya lebih awal dibandingkan orang lain. Temuan ini mengindikasikan bahwa responden yang memiliki kecenderungan untuk mengeksplorasi fitur-fitur baru, seperti fitur rewards, metode pembayaran baru, maupun personalisasi menu pada aplikasi McDonald's, lebih termotivasi untuk terus menggunakan aplikasi tersebut. Hal ini relevan mengingat McDonald's Indonesia terus memperbarui dan menambahkan fitur baru pada aplikasinya secara berkala.

- i. *Performance Expectancy* (X1), *Effort Expectancy* (X2), *Social Influence* (X3), *Facilitating Conditions* (X4), *Hedonic Motivation* (X5), *Price Value* (X6), *Habit* (X7), dan *Personal Innovativeness* (X8) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan Aplikasi McDonald's di Kota Tangerang. Hal ini sejalan dengan Venkatesh dkk. (2012) yang menyatakan bahwa variabel-variabel dalam UTAUT 3 secara bersama-sama memiliki kemampuan yang kuat dalam menjelaskan penerimaan dan penggunaan teknologi oleh konsumen, dengan kemampuan prediksi yang lebih tinggi dibandingkan model penerimaan teknologi sebelumnya. Hasil ini menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi McDonald's tidak dipengaruhi oleh satu faktor saja, melainkan oleh kombinasi berbagai faktor yang saling mendukung. Secara umum, hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi McDonald's dipengaruhi oleh kombinasi *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Conditions*, *Hedonic Motivation*, *Price Value*, *Habit*, dan *Personal Innovativeness*. Hal ini menunjukkan bahwa keputusan konsumen dalam menggunakan aplikasi McDonald's merupakan hasil dari berbagai faktor yang saling melengkapi, bukan hanya dipengaruhi oleh satu faktor tertentu.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, adapun saran yang dapat diberikan, yaitu:

5.2.1 Saran bagi McDonald's Indonesia

- a. Meningkatkan manfaat aplikasi (*Performance Expectancy*) melalui pengembangan fitur yang memberikan nilai tambah bagi pengguna, seperti personalisasi promo, integrasi layanan yang lebih optimal, serta peningkatan

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

efisiensi proses pemesanan. Upaya tersebut diharapkan dapat meningkatkan persepsi pengguna terhadap manfaat aplikasi di masa mendatang.

- b. Menyempurnakan kemudahan penggunaan (*Effort Expectancy*) aplikasi, seperti meningkatkan kecepatan aplikasi, menyederhanakan alur pemesanan, serta memperbaiki tampilan antarmuka (*user interface*) agar pengalaman pengguna menjadi lebih mudah dan nyaman.
- c. Memastikan tersedianya fasilitas pendukung (*Facilitating Conditions*) yang memadai, seperti stabilitas sistem aplikasi, serta layanan bantuan (*customer support*) yang responsif. Hal ini penting untuk menjaga kenyamanan pengguna dalam mengakses aplikasi.
- d. Mengembangkan fitur-fitur yang mampu meningkatkan pengalaman penggunaan aplikasi (*Hedonic Motivation*), seperti tampilan yang lebih menarik, elemen interaktif, maupun program promosi yang lebih kreatif. Upaya tersebut dapat memberikan pengalaman yang lebih menyenangkan bagi pengguna tanpa mengurangi fungsi utama aplikasi sebagai media pemesanan.

5.2.2 Saran bagi Penelitian Selanjutnya

- a. Memperluas wilayah penelitian tidak hanya di Kota Tangerang, tetapi mencakup wilayah Jabodetabek atau kota-kota besar lainnya di Indonesia agar hasil penelitian dapat digeneralisasi secara lebih luas.
- b. Menambahkan variabel lain yang belum tercakup dalam model UTAUT 3, seperti *trust* (kepercayaan), *perceived security* (keamanan yang dirasakan), atau *customer satisfaction* (kepuasan pelanggan), mengingat masih terdapat 13,4% variasi penggunaan aplikasi yang belum dapat dijelaskan oleh model dalam penelitian ini.
- c. Menggunakan metode campuran (*mixed method*) dengan menambahkan pendekatan kualitatif melalui wawancara mendalam, sehingga dapat menggali alasan di balik tidak signifikannya *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Facilitating Conditions*, dan *Hedonic Motivation* pada konteks penggunaan aplikasi McDonald's.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR PUSTAKA

- Agustika, F., Siregar, S., Obara, D., Vipparamarta, D., & Manajemen, M. (2023). Suatu Kajian Teori. *Jurnal Bisnis Kolega*, 9(1), 24–33. <https://doi.org/10.57249/jbk>
- Agarwal, R., & Prasad, J. (1998). *A conceptual and operational definition of Personal Innovativeness in the domain of information technology*. *Information Systems Research*, 9(2), 204–215.
- Amelia, R., Marni, E., & Anggreny, Y. (2022). Hubungan pemanfaatan gadget dengan interaksi sosial pada remaja. *Jurnal Keperawatan Hang Tuah (Hang Tuah Nursing Journal)*, 2(3), 1–11.
- Badan Pusat Statistik. (2023). *Statistik Indonesia 2023*. <https://www.bps.go.id>
- Badan Pusat Statistik Kota Tangerang. (2023). *Kota Tangerang dalam angka (2023)*. BPS Kota Tangerang.
- Bayhaqi, A., & Nuryana, I. (2022). Penerapan metode UTAUT dalam menganalisis tingkat penerimaan aplikasi SRIKANDI. *Digital Transformation Technology (Digitech)*. <https://jurnal.itscience.org/index.php/digitech/article/download/3476/2937/16256>
- Christianto, N., Sembiring, A., Nindya Aryanda, P., & Basri, A. I. (2025). Determinan Niat Dan Perilaku Pengguna QRIS Pada Masyarakat Indonesia: Analisis Dengan Teori UTAUT2. *Aktiva Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 5(1), 28–41. <https://doi.org/10.56393/aktiva.v5i1.3919>
- Clarissa, & Keni. (2022). Effort Expectancy, Facilitating Condition, dan Trust untuk Memprediksi Behavior Intention Penggunaan e-Wallet. In *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan* (Vol. 6, Number 5, pp. 525–530). <https://doi.org/10.24912/jmbk.v6i5.20316>
- Dewi, Y., & Lestari, B. (2024). Pengaruh *Performance Expectancy* (Ekspektasi Kinerja), *Effort Expectancy* (Ekspektasi Usaha), dan *Social Influence* (Pengaruh Sosial) terhadap Behavioral Intention (Intensitas Perilaku) pada Penggunaan GrabFood. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 10, 231–235. <https://doi.org/10.33795/jab.v10i1.551>
- Fidela, S. Z., Azizah, M. P., & Hidayah, S. R. (2023). Tren Pengembangan Aplikasi Mobile: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Teknik Mesin, Industri, Elektro Dan Informatika*, 2(4), 30–48.
- Ghozali, H. I. (2021). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26. In *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26*.
- GoodStats. (2023). *McDonald's pimpin persaingan restoran cepat saji di kalangan masyarakat*. GoodStats. <https://data.goodstats.id/statistic/mcdonalds-pimpin-persaingan-restoran-cepat-saji-di-kalangan-masyarakat-YOPNF>
- Ikasari, D. M., & Lestari, E. R. (2019). Analysis of fast food restaurant competition based on consumer perception using multidimensional scaling (MDS) (case study in Malang City, East Java, Indonesia). *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 230(1). <https://doi.org/10.1088/1755-1315/230/1/012060>
- Karyoto, E. V. A., Wiranti, Y. T., & Putera, M. I. A. (2024). Pengaruh Behavioral Intention Terhadap Use Behavior Pada Penggunaan Aplikasi Gojek. *Teknika*, 13(1), 109–119. <https://doi.org/10.34148/teknika.v13i1.761>

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Kristi, N., Shiddieq, D. F., & Nurhayati, D. (2024). Analisis Penerimaan Aplikasi Flip Menggunakan Model Unified of Acceptance and Use of Technology 3. *MALCOM: Indonesian Journal of Machine Learning and Computer Science*, 4(2), 685–694. <https://doi.org/10.57152/malcom.v4i2.1316>
- Marwanda, I., Indah, D. R., & Sevtiyuni, P. E. (2023). Analysis of User Acceptance of the Employment Social Security Organizing Agency Jmo Application Using Utaut. *Jurnal TAM (Technology Acceptance Model)*, 14(1), 67. <https://doi.org/10.56327/jurnaltam.v14i1.1529>
- McDonald's Indonesia. (2023). *McDonald's Indonesia menangkan Digital Popular Brand Award 2023*. McDonald's Indonesia. <https://www.mcdonalds.co.id/whats-on/mcdonalds-indonesia-menangkan-digital-popular-brand-award-2023>
- McDonald's Indonesia. (2023). *McDonald's Indonesia raih Top Digital Company Award 2023*. <https://www.mcdonalds.co.id/whats-on/mcdonalds-indonesia-raih-top-digital-company-award-2023>
- McDonald's Indonesia. (2024). *Kebijakan Privasi Pengguna Aplikasi McDonald's Indonesia*. [mcdonalds.co.id. https://www.mcdonalds.co.id/kebijakan-privasi-pengguna-gmail](https://www.mcdonalds.co.id/kebijakan-privasi-pengguna-gmail)
- McDonald's Indonesia. (2025). *Lokasi restoran McDonald's Indonesia*. <https://mcdonalds.co.id/locate-us>
- Memon, M. A., Ting, H., Cheah, J.-H., Ramayah, T., Chuah, F., & Cham, T. H. (2020). *Sample size for survey research: Review and recommendations*. *Journal of Applied Structural Equation Modeling*, 4(2), i–xx.
- O'Brien, J. A., & Marakas, G. M. (2017). *Introduction to information systems* (18th ed.). McGraw-Hill Education.
- Pakaya, N., & Ladiku, R. (2024). Mengukur Penerimaan Aplikasi Transportasi Online Menggunakan Model UTAUT 2. *Jambura Journal of Informatics*, 6(1), 64–74. <https://doi.org/10.37905/jji.v6i1.24735>
- Pemerintah Kota Tangerang. (2023). *Profil Tangerang Smart City*. <https://smartcity.tangerangkota.go.id/profil>
- Pemerintah Kota Tangerang. (2022). *Profil Kota Tangerang*. <https://tangerangkota.go.id>
- Prameswari, L. P., Komariah, K., & Z, F. M. (2024). Analisis Ekspektasi Usaha Dan Ekspektasi Menggunakan Dompot Elektronik DANA Kinerja Terhadap Minat. 5(1), 3441–3447.
- Pressman, R. S., & Maxim, B. R. (2020). *Software engineering: A practitioner's approach* (9th ed.). McGraw-Hill Education.
- Purnomo, D. A., Rumkeny, T. A., & Kanthi, Y. A. (2026). Mengukur niat penggunaan aplikasi Digital Korlantas dengan model UTAUT. *JUSIFOR: Jurnal Sistem Informasi dan Informatika*, 5(1), 79–88. <https://doi.org/10.70609/jusifor.v5i1.8967>
- Ramadhan, D., Budiatmo, A., & Prihatini, A. E. (2024). Pengaruh Perceived Usefulness dan Perceived Ease of Use Terhadap Actual System Use (Studi pada Pengguna Aplikasi BNI Mobile di Kota Salatiga). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 13(3), 620–628. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab>
- Rosida, H. dan L. (2025). *Jurnal Ilmu Psikologi dan Kesehatan*. *Jurnal Ilmu Psikologi Dan Kesehatan*, 1(1), 279–292.

<https://doi.org/10.54443/sikontan.v1i1.356>

Santrock, J. W. (2018). *Life-span development* (17th ed.). McGraw-Hill Education.
Shidqi, F. L., & Utami, D. Y. U. (2026). *Jurnal JTik (Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi) Analisis Penerimaan Pengguna Terhadap Aplikasi Jiwa +*. 10(April), 722–734.

Sommerville, I. (2016). *Software Engineering*. Pearson.
<https://books.google.co.id/books?id=tW4VngEACAAJ>

Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Susanto, S. M., Halimatusadiah, E., & Rahmani, A. N. (2024). Pengaruh habit, Price Value, dan Hedonic Motivation terhadap pengguna sistem informasi akuntansi. *Jurnal Riset Akuntansi*, 4(2). <https://doi.org/10.29313/jra.v4i2.5118>

Susilawati, A., & Erlina, R. (2022). *The effect of electronic service quality on McDelivery mobile application on Generation Z consumer satisfaction. Journal Tafkirul Iqtishodiyah*, 2(1).

Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). *User acceptance of information technology: Toward a unified view*¹. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478.

Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2012). *Consumer acceptance and use of information technology: Extending the unified theory of acceptance and use of technology. MIS Quarterly*, 36(1), 157–178.

Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2016). *Unified theory of acceptance and use of technology: A synthesis and the road ahead. Journal of the Association for Information Systems*, 17(5), 328–376.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA