

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hasil dari Pengaruh *Percieved Usefulness*, *Percieved Ease Of Use*, dan *E-Service Quality* Terhadap Keputusan Penggunaan Layanan Go-Food Pada Umkm di Jalan Sukabirus Sekitar Kawasan Telkom University, dalam penelitian ini terdapat fenomena bahwa pelaku UMKM Di Jalan Sukabirus Sekitar Kawasan Telkom University merasakan adanya perkembangan pada usahanya seperti jumlah pesanan atau penjualan yang meningkat dari sebelumnya ketika masih berjualan secara konvensional.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik *non probability sampling* yaitu *random sampling* dalam penelitian ini menggunakan untuk menentukan besarnya sampel yang diambil dari populasi peneliti menggunakan rumus yang dikemukakan oleh slovin dengan tingkat kepercayaan yang digunakan 95% dan nilai toleransi 5%, setelah dihitung didapat sampel sebanyak 98 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis deskriptif serta menggunakan metode uji T.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa penilaian responden yang merupakan 89 orang para pemilik UMKM yang menggunakan fitur layanan Go-Food di daerah Sukabirus desa Citeureup sekitar kawasan Telkom University terhadap variabel independent yaitu *percieved usefulness* berada pada kategori cukup baik, selanjutnya terhadap *percieved ease of use* berada pada kategori cukup dan terhadap variabel *e-service quality* berada pada kategori tinggi atau baik. Selanjutnya pada penilaian terhadap keputusan penggunaan fitur layanan Go-Food di daerah Sukabirus desa Citeureup sekitar kawasan Telkom University berada pada kategori sedang, bahwa keputusan para pengguna yaitu para pemilik UMKM dengan menggunakan fitur layanan Go-Food merupakan keputusan yang cukup tepat.

Berdasarkan hasil penelitian terdapat kesimpulan, Persepsi *percieved usefulness* dari para pemilik UMKM terhadap penggunaan fitur layanan Go-Food di daerah Sukabirus desa Citeureup sekitar kawasan Telkom University cukup baik, persepsi *percieved ease of use* dari para pemilik UMKM terhadap penggunaan fitur layanan Go-Food di daerah Sukabirus desa Citeureup sekitar kawasan Telkom University cukup, Kemudian terdapat saran, pengembangan fitur Go-Food yang dilakukan oleh pihak Gojek hendaknya memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi proses adopsi fitur Go-Food, pihak internal Gojek, sebaiknya terus mempertahankan dan meningkatkan keyakinan konsumen akan kemanfaatan fitur Go-Food untuk memesan makanan, serta memberikan kesempatan bagi konsumen untuk melakukan transaksi dengan cepat.

Kata kunci: *percieved usefulness*, *percieved ease of use*, *e-service quality*, keputusan penggunaan