

**ANALISIS PENERIMAAN TEKNOLOGI APLIKASI MOBILE J&T  
EXPRESS INDONESIA MENGGUNAKAN UTAUT 3**

**SKRIPSI**



**UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A**

**Disusun Oleh:**

**Annasia Oktaviana Fauzi**

**H76217051**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL  
SURABAYA**

**2024**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Annasia Oktaviana Fauzi

NIM : H76217051

Program Studi : Sistem Informasi

Angkatan : 2017

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul: “ANALISIS PENERIMAAN TEKNOLOGI APLIKASI MOBILE J&T EXPRESS INDONESIA MENGGUNAKAN UTAUT 3”. Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan tindakan plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian pernyataan keaslian ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 30 Mei 2024

Yang menyatakan,



(Annasia Oktaviana Fauzi)

NIM. H76217051

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi oleh

NAMA : ANNASIA OKTAVIANA FAUZI

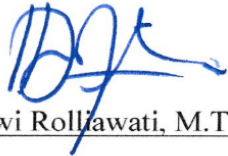
NIM : H76217051

JUDUL : ANALISIS PENERIMAAN TEKNOLOGI APLIKASI MOBILE  
J&T EXPRESS INDONESIA MENGGUNAKAN UTAUT.3

ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan

Surabaya, 20 Mei 2024

Dosen Pembimbing 1



( Dwi Rollawati, M.T )

NIP. 197909272014032001

Dosen Pembimbing 2



( Faris Muslihul Amin, M.Kom )

NIP. 198808132014031001

## PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Skripsi Annasia Oktaviana Fauzi ini telah dipertahankan  
Di depan tim penguji skripsi  
Di Surabaya, 30 Mei 2024

Mengesahkan  
Dewan penguji,

Dosen Penguji I



(Dr. Eng. Anang Kunaefi, M.Kom)  
NIP. 197911132014031001

Dosen Penguji II



(Khalid, M.Kom)  
NIP. 197906092014031002

Dosen Penguji III



(Dwi Rollawati, M.T)  
NIP. 197909272014032001

Dosen Penguji IV



(Faris Muslihul Amin, M.Kom)  
NIP. 198808132014031001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Sains dan Teknologi  
UIN Sunan Ampel Surabaya



(Dr. Saepul Hamdani, M.Pd.)  
NIP. 196507312000031002



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA**  
**PERPUSTAKAAN**

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300  
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Annasia Oktaviana Fauzi  
NIM : H76217051  
Fakultas/Jurusan : Sains dan Teknologi / Sistem Informasi  
E-mail address : annasiaoktaviana@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Sekripsi  Tesis  Desertasi  Lain-lain (.....)

yang berjudul :

ANALISIS PENERIMAAN TEKNOLOGI APLIKASI MOBILE J&T EXPRESS INDONESIA  
MENGGUNAKAN UTAUT 3

berserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara **fulltext** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 30 Mei 2024

Penulis

( Annasia Oktaviana Fauzi )  
*nama terang dan tanda tangan*

## ABSTRAK

### ANALISIS PENERIMAAN TEKNOLOGI APLIKASI MOBILE J&T EXPRESS INDONESIA MENGGUNAKAN UTAUT 3

Oleh:

**Annasia Oktaviana Fauzi**

Pertumbuhan e-commerce berkaitan dengan beberapa sector bisnis lain, seperti bisnis jasa pengiriman barang yang merupakan bagian utama dari transaksi online. Salah satu perusahaan jasa kirim di Indonesia yang sering dipilih untuk digunakan oleh masyarakat yaitu J&T Express. J&T Express berinovasi dengan meluncurkan aplikasi mobile J&T Express Indonesia yang memudahkan konsumen untuk melakukan order, lacak paket, cari ongkir serta drop point terdekat. Aplikasi J&T Express Indonesia mendapatkan rating 2.0 di Google Play Store dengan berbagai ulasan. Pada ulasan tersebut ditemukan beberapa ulasan yang puas terhadap aplikasi J&T Express Indonesia maupun keluhan. Perlu pengukuran penerimaan teknologi pengguna aplikasi J&T Express Indonesia. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan pengguna aplikasi mobile J&T Express Indonesia dengan menggunakan model UTAUT 3 dan software SmartPLS 4.0. Harapannya agar perusahaan dapat meningkatkan penggunaan aplikasi mobile J&T Express Indonesia dimasyarakat. Kuesioner disebarakan melalui sosial media kepada 100 responden. Hasil penelitian didapatkan bahwa hedonic motivation, price value, habit, dan personal innovativeness memengaruhi behavioral intention secara signifikan dan behavioral intention memengaruhi use behavior secara signifikan. Sedangkan performance expectancy, effort expectancy, facilitating condition tidak memengaruhi secara signifikan terhadap behavioral intention.

**Kata kunci:** Penerimaan Teknologi, Jasa Kirim, J&T Express, SEMPLS, UTAUT3

**ABSTRACT**  
**ANALYSIS OF TECHNOLOGY ACCEPTANCE J&T EXPRESS**  
**INDONESIA MOBILE APPLICATION USING UTAUT 3**

**By:**

**Annasia Oktaviana Fauzi**

The growth of e-commerce is related to several other business sectors, such as the delivery service business which is the main part of online transactions. One of the delivery service companies in Indonesia that often used by the public is J&T Express. J&T Express innovated by launching the J&T Express Indonesia mobile application which makes it easier for consumers to place orders, track packages, find postage and the nearest drop point. The J&T Express Indonesia application received a rating of 2.0 on the Google Play Store with various reviews. In this review, several reviews were found that were satisfied with the J&T Express Indonesia application and had complaints. It is necessary to measure the technology acceptance of users of the J&T Express Indonesia application. The aim of this research is to determine the factors that influence user acceptance of the J&T Express Indonesia mobile application using the UTAUT 3 model and SmartPLS 4.0 software. The hope is that the company can increase the use of the J&T Express Indonesia mobile application in the community. Questionnaires were shared via social media to 100 respondents. The research results showed that hedonic motivation, price value, habit and personal innovativeness significantly influenced behavioral intention and behavioral intention significantly influenced use behavior. Meanwhile, performance expectancy, effort expectancy, facilitating conditions do not significantly influence behavioral intention.

**Keyword:** Technology Acceptance, Delivery Services, J&T Express, SEM PLS, UTAUT3



## DAFTAR ISI

|  |      |
|--|------|
| LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....                                  | i    |
| PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI.....                                  | ii   |
| PERNYATAAN KEASLIAN.....   | iii  |
| KATA PENGANTAR .....   | v    |
| ABSTRAK .....  | vi   |
| ABSTRACT.....  | vii  |
| DAFTAR ISI.....  | viii |
| DAFTAR GAMBAR .....  | x    |
| DAFTAR TABEL.....  | xi   |
| BAB I PENDAHULUAN.....   | 1    |
| 1.1 Latar Belakang .....   | 1    |
| 1.2 Rumusan Masalah .....  | 3    |
| 1.3 Batasan Masalah.....   | 3    |
| 1.4 Tujuan Penelitian.....   | 4    |
| 1.5 Manfaat Penelitian.....  | 4    |
| BAB II LANDASAN TEORI.....   | 5    |
| 2.1 Penelitian Terdahulu.....  | 5    |
| 2.2 Aplikasi mobile J&T Express Indonesia .....                      | 9    |
| 2.3 UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology).....  | 11   |
| 2.4 UTAUT 2 .....  | 12   |
| 2.5 UTAUT 3 .....  | 13   |
| 2.6 Teknik Pengambilan Sampel.....                                   | 14   |
| 2.7 Skala Pengukuran .....   | 15   |
| 2.8 PLS-SEM (Partial Least Square-Structural Equation Modeling)..... | 15   |
| 2.9 Integrasi Keilmuan .....   | 17   |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....                                   | 19   |
| 3.1 Metode Penelitian .....  | 19   |
| 3.2 Identifikasi Masalah.....  | 19   |
| 3.3 Studi Literatur .....  | 19   |
| 3.4 Populasi dan Sampel.....   | 20   |
| 3.5 Perumusan Hipotesis.....   | 20   |



|  |                                 |           |
|--|---------------------------------|-----------|
| 3.6                                      | Perancangan Kuesioner.....      | 22        |
| 3.7                                      | Teknik Pengumpulan Data.....    | 27        |
| 3.8                                      | Teknik Analisis Data.....       | 27        |
| 3.9                                      | Interpretasi Hasil.....         | 28        |
| 3.10                                     | Waktu Penelitian.....           | 28        |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b> |                                 | <b>29</b> |
| 4.1                                      | Deskripsi Objek Penelitian..... | 29        |
| 4.2                                      | Deskripsi Data Responden.....   | 29        |
| 4.3                                      | Deskripsi Distribusi Data.....  | 33        |
| 4.3.1                                    | Performance Expectancy.....     | 33        |
| 4.3.2                                    | Effort Expectancy.....          | 34        |
| 4.3.3                                    | Social Influence.....           | 34        |
| 4.3.4                                    | Facilitating Condition.....     | 35        |
| 4.3.5                                    | Hedonic Motivation.....         | 35        |
| 4.3.6                                    | Price Value.....                | 36        |
| 4.3.7                                    | Habit.....                      | 36        |
| 4.3.8                                    | Personal Innovativeness.....    | 36        |
| 4.3.9                                    | Behavioral Intention.....       | 37        |
| 4.3.10                                   | Use Behavior.....               | 37        |
| 4.4                                      | Analisis SEM-PLS.....           | 37        |
| 4.5                                      | Uji Hipotesis.....              | 44        |
| 4.6                                      | Interpretasi Hasil.....         | 47        |
| <b>BAB V PENUTUP.....</b>                |                                 | <b>56</b> |
| 5.1                                      | Kesimpulan.....                 | 56        |
| 5.2                                      | Saran.....                      | 56        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>              |                                 | <b>57</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>                    |                                 | <b>60</b> |

## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 1. 1 Layanan Jasa Kirim yang digunakan di Indonesia (Populix, 2023)...            | 2  |
| Gambar 1. 2 Ulasan Aplikasi J&T Express Indonesia pada Google Play .....                 | 2  |
| Gambar 2. 1 Tampilan Aplikasi Mobile J&T Express Indonesia .....                         | 10 |
| Gambar 2. 2 Model UTAUT (Venkatesh, Morris, Davis, & Davis, 2003).....                   | 11 |
| Gambar 2. 3 UTAUT2 (Venkatesh, Thong, & Xu, 2012) .....                                  | 13 |
| Gambar 2. 4 UTAUT3 (Farooq et al., 2017).....  | 13 |
| Gambar 3. 1 Alur Penelitian.....   | 19 |
| Gambar 3. 2 Kerangka model Penelitian menggunakan UTAUT3 .....                           | 21 |
| Gambar 3. 3 Halaman Akun Aplikasi Mobile J&T Express Indonesia .....                     | 23 |
| Gambar 4. 1 Aplikasi J&T Express Indonesia .....   | 29 |
| Gambar 4. 2 Tangkapan Layar Penyebaran Kuesioner Melalui Media Sosial .....              | 30 |
| Gambar 4. 3 Grafik Demografi Berdasarkan Jenis Kelamin .....                             | 30 |
| Gambar 4. 4 Grafik Demografi Berdasarkan Usia.....                                       | 31 |
| Gambar 4. 5 Grafik Demografi Berdasarkan Domisili .....                                  | 31 |
| Gambar 4. 6 Grafik Demografi Berdasarkan Pekerjaan .....                                 | 32 |
| Gambar 4. 7 Grafik Demografi Berdasarkan Level Akun .....                                | 33 |
| Gambar 4. 8 Model UTAUT 3 Analisis Pengaruh Aplikasi Mobile J&T Express Indonesia .....  | 38 |
| Gambar 4. 9 Pengukuran Inner Model .....   | 42 |
| Gambar 4. 10 Hasil Uji Hipotesis .....   | 47 |
| Gambar 4. 11 Ulasan Pengguna di Google Play Store.....                                   | 49 |
| Gambar 4. 12 Ulasan Pengguna di Google Play Store.....                                   | 50 |
| Gambar 4. 13 Ulasan Pengguna pada Google Play Store berhubungan dengan Price Value ..... | 52 |
| Gambar 4. 14 Ulasan Google Play Store Pengguna berhubungan dengan Habit .                | 53 |
| Gambar 4. 15 Ulasan Pengguna Aplikasi mobile J&T Express di Google Play Store .....      | 54 |

## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....                            | 5  |
| Tabel 2. 2 Skala Pengukuran Kuesioner .....                      | 15 |
| Tabel 3. 1 Perancangan Kuesioner .....                           | 23 |
| Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian.....                                | 28 |
| Tabel 4. 1 Distribusi Data Variabel Performance Expectancy ..... | 34 |
| Tabel 4. 2 Distribusi Data Variabel Effort Expectancy.....       | 34 |
| Tabel 4. 3 Distribusi Data Variabel Social Influence.....        | 34 |
| Tabel 4. 4 Distribusi Data Variabel Facilitating Condition ..... | 35 |
| Tabel 4. 5 Distribusi Data Variabel Hedonic Motivation .....     | 35 |
| Tabel 4. 6 Distribusi Data Variabel Price Value.....             | 36 |
| Tabel 4. 7 Distribusi Data Variabel Habit .....                  | 36 |
| Tabel 4. 8 Distribusi Data Variabel Personal Innovativeness..... | 36 |
| Tabel 4. 9 Distribusi Data Variabel Behavioral Intention .....   | 37 |
| Tabel 4. 10 Distribusi Data Variabel Use Behavior.....           | 37 |
| Tabel 4. 11 Tabel Hasil Uji Validitas Konvergen.....             | 39 |
| Tabel 4. 12 Tabel Hasil Uji Ulang Validitas Konvergen.....       | 39 |
| Tabel 4. 13 Nilai Cross Loading .....                            | 40 |
| Tabel 4. 14 Hasil Uji Reliabilitas .....                         | 41 |
| Tabel 4. 15 Hasil Uji R-Square.....                              | 43 |
| Tabel 4. 16 Hasil Uji F-Square .....                             | 43 |
| Tabel 4. 17 Hasil Uji Hipotesis .....                            | 44 |

## DAFTAR PUSTAKA

- Alfian, F., & Pratama, D. (2021). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Aplikasi J & T Express Sebagai Penyedia Jasa dengan Menggunakan Metode Partial Least Square. *JTSI*, Vol. 2, No. 2, September 2021: 150-161, 2(2), 150–161.
- Alzaydi, Y. A., Alzubi, M., Al, A., Mohsen, Z., & Mohammed, M. (2021). THEORIES AND HYPOTHESIS THAT EXPLAIN THE USAGE OF E-DELIVERY SERVICES. 4(June), 36–42.
- Aprianto, I. G. L. A. (2022). Tinjauan Literatur : Penerimaan Teknologi Model UTAUT. *KONSTELASI: Konvergensi Teknologi Dan Sistem Informasi* Vol. 2 No.1, April 2022, 2(1), 138–144.
- ASPERINDO. (2022). Jasa Logistik Ekspres Diproyeksi Terus Tumbuh Terdongkrak Tren Belanja Online. Retrieved February 9, 2024, from <https://www.asperindo.id/jasa-logistik-ekspres-diproyeksi-terus-tumbuh-terdongkrak-tren-belanja-online/>
- Asrori, M., Kunaefi, A., & Permadi, A. (2022). Penerapan Model Utaut3 Dalam Menganalisis Penerimaan Penggunaan Aplikasi Mobile Jkn Di Kabupaten Tuban. *Jurnal SIMETRIS*, 13(2), 1–13. Retrieved from <https://jurnal.umk.ac.id/index.php/simet/article/view/8827>
- Bagus Elciano, A., Atmaja, D. R., Rojuaniah, R., Hafidz, I. L. H., & Trianda, F. (2023). Pengaruh Faktor Kualitas Layanan Aplikasi J&T Express terhadap Kepuasan Pelanggan, Niat Beli, dan Pembelian Aktual. *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis*, 5(3), 844–851. <https://doi.org/10.37034/infeb.v5i4.673>
- Farooq, M. S., Salam, M., Jaafar, N., Fayolle, A., Ayupp, K., Radovic-Markovic, M., ... Sajid. (2017). Acceptance and Use of Lecture Capture System (LCS) in Executive Business Studies: Extending UTAUT2. *Interactive Technology and Smart Education*, 14(4), 329–348. Retrieved from <https://doi.org/10.1108/ITSE-06-2016-0015>
- Gani, M. O., Bhuiya, N., Swarna, A. A., & Alam, M. I. (2024). Determinants of *adopting eCourier services : the moderating role of resistance to change*. 3(2), 145–163. <https://doi.org/10.1108/DTS-07-2023-0053>
- Hapsari, R., Husein, A. S., & Gan, C. (2023). Examining the role of personal *innovativeness and trust in predicting generation Z ' s online booking behaviour*. 15(2), 158–186. <https://doi.org/10.26740/bisma/v15n2.p158-186>
- Hardisman. (2021). Analisis Partial Least Square Structural Equation Modelling (PLS-SEM) (Langkah Praktis SmartPLS 3.3 dengan Penerapan Pada Penelitian Kesehatan. Sleman: Bintang Pustaka Madani.
- Indah, M., & Agustin, H. (2019). Penerapan Model Utaut (Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology) Untuk Memahami Niat Dan Perilaku Aktual Pengguna Go-Pay Di Kota Padang. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi*, 1(4), 1949–1967. <https://doi.org/10.24036/jea.v1i4.188>

- J&T Express. (2023). J&T Express Indonesia. Retrieved February 20, 2024, from <https://www.jet.co.id/>
- Julianita, A. (2021). Understanding the Customers' Acceptance of Pick-up Apps Over the COVID-19 Pandemic Period, Stay-at-Home Orders: An Integrated Model of UTAUT. *Journal of Educational, Health and Community Psychology*, 10(4), 758–775.
- Michael Musyaffi, A., Agustin Pratama Sari, D., & Kismayanti Respati, D. (2021). Understanding of Digital Payment Usage During COVID-19 Pandemic: A Study of UTAUT Extension Model in Indonesia. *Journal of Asian Finance*, 8(6), 475–0482. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no6.0475>
- Musakwa, I. S., & Petersen, F. (2023). Factors affecting consumer acceptance and use of mobile delivery applications in South Africa. *SA Journal of Information Management*, 25(1), 1–8. <https://doi.org/10.4102/sajim.v25i1.1585>
- Mustajibah, T. (2021). DINAMIKA E-COMMERCE DI INDONESIA TAHUN 1999-2015 Agus Trilaksana. 10(3), 3–11.
- Pamuji, A., Teknik, F., Ilmu, D., Informatika, P. S., Hartuti, P. M., Teknik, F., ... Informatika, P. S. (2018). EVALUASI PERANGKAT LUNAK APLIKASI SHIPMENT TRACKING PADA. 9(2), 833–840.
- Populix. (2023). Indonesia Outlook on the Logistic Delivery Services. (June).
- Rahayu, R. P., & Alfian, N. (2018). Pengaruh Faktor Harga, Tempat Dan Waktu Terhadap Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa Pt. Jne Pamekasan. *Makro J. Manaj. Dan Kewirausahaan*, 3(2), 147–158.
- Rahmi, D. Y. (2022). Analisis Data Keprilakuan Menggunakan Partial Least Square Structural Equational Modelling (PLS-SEM). Depok: PT RajaGrafindo Persada.
- Ramadhan, D., Hurriyati, R., & Lisnawati, L. (2019). ANALISIS PERILAKU ADOPTSI TEKNOLOGI MOBILE WALLET MENGGUNAKAN MODEL UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY3 (UTAUT3) (Survei Pengguna OVO pada Generasi Milenial di Indonesia). *Journal of Business Management Education (JBME)*, 4(3), 23–29. <https://doi.org/10.17509/jbme.v4i3.18659>
- Ronaghi, M. H., & Forouharfar, A. (2020). A contextualized study of the usage of the Internet of things (IoTs) in smart farming in a typical Middle Eastern country within the context of Unified Theory of Acceptance and Use of Technology model (UTAUT). *Technology in Society*, 63, 101415. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2020.101415>
- Sudaryono, D. (2019). Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Mix Method (2nd ed.). Depok: Rajawali Pers.
- Sugiyono. (2017). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. ALFABETA.
- Syainal, M. A., Pratama, A., & Fitri, A. S. (2023). Analisis User Experience Pada Aplikasi J & T EXPRESS Menggunakan Metode Heart Matrics. *Jurnal Ilmiah* <http://digilib.uinsa.ac.id/> <http://digilib.uinsa.ac.id/> <http://digilib.uinsa.ac.id/>

Teknik Informatika Dan Sistem Informasi, Vol. 12(01), 367–375.

Venkatesh, Morris, Davis, & Davis. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly*, 27(3), 425. <https://doi.org/10.2307/30036540>

Venkatesh, Thong, & Xu. (2012). Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology. *MIS Quarterly*, 36(1), 157. <https://doi.org/10.2307/41410412>

Widianti, K. R., Cahyadi, E. R., & Slamet, A. S. (2021). The Use Behavior of Tracking and Tracing Services in E-Commerce Logistics. 12(1), 10–20.

Zhou, M., Zhao, L., Kong, N., Campy, K. S., Xu, G., Zhu, G., ... Wang, S. (2020). Understanding consumers' behavior to adopt self-service parcel services for last-mile delivery. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 52(569). <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2019.101911>



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A