

Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Aplikasi Pengiriman Makanan Online Berdasarkan Model UTAUT2 = Analysis of Factors Influencing the Usage of Online Food Delivery Applications Based on the UTAUT2 Model

Aditya Prayudhi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920526145&lokasi=lokal>

Abstrak

Aplikasi pengiriman makanan online adalah salah satu sektor aplikasi seluler dengan pertumbuhan yang paling cepat. Selama pandemi, terdapat banyak layanan pengiriman makanan tradisional yang beralih ke platform daring, dan terdapat perusahaan baru yang memanfaatkan peluang ini untuk terlibat dalam operasi pengiriman makanan daring atau pindah ke platform digital. Penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan antara variabel yang mempengaruhi penggunaan aplikasi pengiriman makanan online dengan mengembangkan model konseptual berdasarkan model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT2) dengan menambahkan kepuasan pelanggan dan advokasi sebagai variabel tambahan dalam analisis. Data dikumpulkan dari 366 responden dengan menggunakan survei online dan dianalisis menggunakan PLS-SEM. 9 hipotesis dikembangkan, dimana delapan di antaranya diterima, dan satu ditolak. Temuan ini dapat digunakan untuk membantu perusahaan pengiriman makanan online untuk memahami faktor yang mungkin dapat memengaruhi niat pelanggan untuk terus menggunakan aplikasi pengiriman makanan dan hal ini dapat berimplikasi pada desain dan pemasaran layanan ini di pasar Indonesia.

.....Online food delivery applications are one of the fastest growing mobile applications sectors. During the pandemic, many traditional food delivery services have moved to online platforms, and there are new companies taking advantage of this opportunity to engage in online food delivery operations or move to digital platforms. This study aim to examine the relationships between variable that influences the usage of online food delivery applications by developing a conceptual model based on the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT2) model with customer satisfaction and advocacy as an additional variable in our analysis. Data were collected from 366 respondents using an online survey and analyzed using PLS-SEM. 9 hypotheses were developed, of which eight were accepted, and one were rejected. Our findings can be used to help online food delivery companies to understand the factor that might influence the continuance intention of customer to the food delivery app and it will have implication for the design and marketing of these services in the Indonesian market.