

# Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Switching Intention Pengguna Aplikasi Online Food Delivery Menggunakan Perspektif Push-Pull-Mooring Theory = Analysis of Factors that Influence Switching Intention of Online Food Delivery Application Users from the Perspective of Push-Pull-Mooring Theory

Zaafira Rihhadatulaisy Hendrarto, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920535140&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Besarnya pertumbuhan dari penggunaan layanan aplikasi Online Food Delivery (OFD) di Indonesia menjadikan layanan tersebut relevan dan penting bagi masyarakat. Perilaku konsumen dalam melakukan peralihan di antara aplikasi OFD yang populer mendorong perusahaan untuk berkompetisi dalam menarik dan mempertahankan pengguna yang ada. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang dapat memengaruhi niat pengguna untuk beralih ke suatu aplikasi OFD. Penelitian ini menggunakan push-pull-mooring theory untuk menyelidiki niatan beralih (switching intention) masyarakat. Penelitian ini melakukan pengumpulan data kualitatif dari 12 responden dan data kuantitatif dari 786 responden. Analisis data dilakukan menggunakan thematic analysis dan partial-least-square structural equation modeling dengan bantuan program SmartPLS4. Hasil penelitian ini menemukan bahwa promotions, social influence, dan prior switching experience berpengaruh terhadap switching intention pengguna aplikasi OFD. Kemudian, penelitian menemukan bahwa dissatisfaction with information, dissatisfaction with system quality, expensive price, inertia, ease of use, dan alternative attractiveness tidak berpengaruh terhadap switching intention pengguna aplikasi OFD. Selain itu, penelitian juga menemukan bahwa habit, sunk cost, dan setup cost berpengaruh terhadap inertia. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi penyedia layanan aplikasi OFD agar bisa meningkatkan aspek yang diberikan oleh layanannya, agar pengguna lebih menikmati aspek yang berpengaruh baginya.

.....

Online food delivery (OFD) apps are a popular and important service for Indonesians. People frequently use, compare and switch between three OFD apps (Grabfood, Gofood and Shopeefood). In using these apps, there are significant aspects that influence people's switching. This study aims to analyze the factors that can influence users' intention to switch to an OFD app. This study uses push-pull-mooring theory to investigate people's switching intention. The study collected qualitative data from 12 respondents and quantitative data from 786 respondents. Data analysis was conducted using thematic analysis and partial-least-square structural equation modeling with the help of the SmartPLS4 program. The results of this study found that promotions, social influence, and prior switching experience affect the switching intention of OFD application users. Then, the study found that dissatisfaction with information quality, dissatisfaction with system quality, expensive price, inertia, ease of use, superapp ecosystem, merchant and menu option, and application appearance have no effect on the switching intention of OFD application users. In addition, the study also found that habit, sunk cost, and setup cost affect inertia. Based on this, this research is expected to contribute to OFD application service providers in order to improve the aspects provided by their services, so that users enjoy the aspects that are influential for them.