

## PEMANFAATAN APLIKASI PENGIRIMAN MAKANAN PASCA PENURUNAN LEVEL PEMBATAHAN KEGIATAN MASYARAKAT AKIBAT COVID-19 DI INDONESIA

Wan Ahmad Gazali Kodri<sup>\*1</sup>, Dwiza Riana<sup>2</sup>, Sri Hadiani<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Universitas Nusa Mandiri, Jakarta Timur

Email: <sup>1</sup>14220002@nusamandiri.ac.id, <sup>2</sup>dwiza@nusamandiri.ac.id, <sup>3</sup>sri.shv@nusamandiri.ac.id

\*Penulis Korespondensi

(Naskah masuk: 28 Desember 2022, diterima untuk diterbitkan: 21 Juni 2023)

### Abstrak

Penggunaan aplikasi pengiriman makanan meningkat sangat cepat, terlebih saat terjadinya Pandemi COVID-19, dimana pergerakan orang dibatasi, membuat setiap orang berupaya menggunakan aplikasi pengiriman makanan atau *Food Delivery Application* (FDA) dalam memenuhi kebutuhan pangan. Penurunan jumlah kasus COVID-19 menyebabkan pemerintah Indonesia menurunkan level Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) sehingga masyarakat dapat beraktivitas sosial kembali. Tujuan penelitian ini adalah untuk menilai instrumen yang memengaruhi *Continuance Intention* FDA pasca penurunan level PPKM COVID-19 menjadi level 1 di Indonesia. Sebanyak 166 responden telah dikumpulkan. Kuesioner terdiri dari 17 pertanyaan demografi dan 38 pertanyaan indikator. Skala Likert dengan lima tingkat penilaian digunakan untuk mengevaluasi pertanyaan indikator. Model yang digunakan adalah *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2). Data dianalisis dengan menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis *Partial Least Square* (PLS), meliputi analisis faktor, analisis jalur, dan regresi. Penelitian menunjukkan *Performance Expectancy*, *Social Influence*, *Habit*, dan Rasa Solidaritas berdampak signifikan pada *Continuance Intention* FDA. *Effort Expectancy*, *Facilitating Condition*, *Hedonic Motivation*, *Price Value*, dan *Risk Perception* menunjukkan pengaruh yang tidak signifikan terhadap *Continuance Intention*. Pengembang FDA dapat menggunakan data ini untuk meningkatkan layanan mereka dan menambah pemahaman tentang FDA, loyalitas pengguna, peluang bisnis dan strategi pemasaran. Restoran dapat menggunakan kajian ini untuk melihat pergeseran pola pembelian makanan.

**Kata kunci:** *Continuance Intention, Food Delivery Application, UTAUT, SEM*

## USE OF THE FOOD DELIVERY APPLICATION AFTER LEVEL REDUCTION OF LIMITATIONS ON COMMUNITY ACTIVITIES DUE TO COVID-19 IN INDONESIA

### Abstract

The use of food delivery applications is increasing very quickly, especially during the COVID-19 Pandemic, when people's movements were restricted, making everyone try to use Food Delivery Applications (FDA) to meet their meal needs. The decrease in the number of COVID-19 cases has caused the Indonesian government to lower the level of Enforcement of Restrictions on Community Activities (PPKM) so that people can return to common social activities. The purpose of this study was to assess the instruments that influence the FDA's Continuance Intention after the reduction in the level of PPKM COVID-19 to level 1 in Indonesia. A total of 166 respondents have been collected. The questionnaire consists of 17 demographic questions and 38 indicator questions. A Likert scale with five rating levels was used to evaluate the indicator questions. The model used is the *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2). Data were analyzed using *Partial Least Square* (PLS) based *Structural Equation Modeling* (SEM), including factor analysis, path analysis, and regression. Research shows *Performance Expectancy*, *Social Influence*, *Habit*, and *Sense of Solidarity* have a significant impact on FDA Continuance Intention. *Effort Expectancy*, *Facilitating Condition*, *Hedonic Motivation*, *Price Value*, and *Risk Perception* show no significant effect on Continuance Intention. FDA developers can use this data to improve their services and increase their understanding of the FDA, user loyalty, and identify marketing opportunities and strategies. Restaurants can use this assessment to see shifts in food purchasing patterns.

**Keywords:** *Continuance Intention, Food Delivery Application, UTAUT, SEM*

## 1. PENDAHULUAN

Pandemi COVID-19 secara signifikan mengubah pola interaksi sosial masyarakat khususnya pembelian makanan (Byrd et al., 2021). Perintah *physical distancing* dan *social distancing* atau dapat disebut Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM), penutupan akses pasar tradisional dan restoran, diambil sebagai langkah pencegahan penularan virus COVID-19 (Japlani dan Seja Al Gani, 2022). Pembatasan ini menyebabkan pembelian makanan secara langsung menjadi tidak memungkinkan, dan pembelian makanan melalui *Food Delivery Application* (FDA) menjadi solusi alternatif. FDA bertindak sebagai penghubung antara restoran dan konsumen, sehingga konsumen memungkinkan untuk membeli dan menerima makanan dari rumah. Dengan demikian, kontak langsung antara penjual makanan dan konsumen dapat dihindari. Ekspansi layanan online yang luar biasa besar telah mengubah cara hidup masyarakat (Sjahroeddin, 2018). Pertumbuhan penyedia internet dan meningkatnya penetrasi *smartphone* telah memicu pertumbuhan berbagai aplikasi pengiriman makanan (FDA) seperti GoFood, GrabFood, Shopee Food dan Traveloka eats.

Selama Pandemi COVID-19 tahun 2020 dan 2021, jumlah pengguna FDA meningkat, dengan tingkat pertumbuhan pengguna sebesar 38% dibandingkan tahun sebelumnya (Statista, 2022). Pengguna FDA terus tumbuh rata-rata 10% per tahun karena perubahan perilaku konsumen yang lebih mengutamakan kemudahan dan penghematan waktu; dengan demikian, sebagian besar penyedia layanan FDA mencoba membuat aplikasi dengan persepsi terbaik dimata pengguna dengan fokus memberikan kepuasan kepada pengguna untuk membangun loyalitas (Nascimento et al., 2018).

Terdapat beberapa studi yang meneliti *Continuance Intention* (CI), yaitu niat pengguna untuk menggunakan layanan (Monica dan Briliana, n.d.) pesan-antar makanan selama pandemi COVID-19, diantaranya (Zhao dan Bacao, 2020) dan (Zanetta et al., 2021) yang meneliti faktor penentu CI konsumen menggunakan kerangka kerja berdasarkan UTAUT2. Juga penelitian dari (Chopdar dan Sivakumar, 2019) meneliti faktor penentu CI dari FDA selama pandemi COVID-19 berdasarkan UTAUT2. Studi-studi tersebut membuka peluang untuk mengamati kecenderungan penggunaan FDA setelah penurunan level PPKM COVID-19. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menentukan instrumen yang memengaruhi CI pada FDA pasca penurunan level PPKM COVID-19 menjadi level 1 di Indonesia menggunakan model pengukuran *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2) dengan memasukkan *Risk Perception* dan *Rasa Solidaritas* pada sektor jasa makanan sebagai faktor pelengkap.

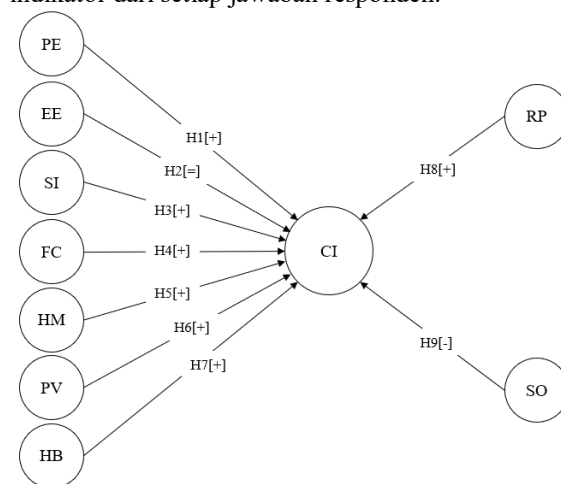
Bagian selanjutnya dari penelitian ini meliputi Studi literatur, metode penelitian, hasil dan pembahasan, dan kesimpulan yang mengelaborasi kontribusi teoritis dan implikasi praktis.

## 2. METODE PENELITIAN

### 2.1. Pengumpulan sampel dan data

Data dikumpulkan secara online dengan menggunakan Google Forms (Alphabeth Inc. Mountain View – US). Uji coba dilakukan dengan tiga puluh responden untuk mengevaluasi kuesioner. Sebanyak 166 kuesioner dikumpulkan dari 5 Oktober hingga 20 November 2022, pasca diterapkan penurunan level PPKM menjadi level 1. Batasan yang ditetapkan adalah responden harus dewasa, berusia lebih dari 18 tahun, dan pernah melakukan pemesanan makanan menggunakan FDA saat dan pasca penurunan level PPKM COVID-19.

Untuk menjamin kualitas data, diberikan pertanyaan verifikasi pada awal dan akhir kuesioner untuk memastikan responden menjawab seluruh pertanyaan. Seluruh pertanyaan adalah pertanyaan dengan pilihan jawaban untuk mengurangi variasi jawaban dari responden. Seluruh pertanyaan dipasang *role “required”* untuk menjamin responden menjawab seluruh pertanyaan. Untuk menghindari jawaban sama rata atau garis lurus, dilakukan juga pengecekan standar deviasi pada pertanyaan variabel indikator dari setiap jawaban responden.



Gambar 1. Model hipotesis

### 2.2. Tindakan

Setiap kuesioner memiliki 55 pertanyaan, 38 pertanyaan pengukuran indikator yang diadaptasi dari berbagai penelitian (Cho et al., 2019; Hakim et al., 2021; Roh dan Park, 2019; Shao et al., 2019; Venkatesh, Smith, et al., n.d.; Venkatesh, Walton, et al., n.d.; Zanetta et al., 2021; Zhao dan Bacao, 2020). Model UTAUT2 memiliki konstruksi PE (4 indikator), EE (4 indikator), SI (4 indikator), FC (3 indikator), HM (3 indikator), PV (4 indikator), HB (4 indikator), CI (4 indikator), dan ditambahkan instrumen pelengkap RP (4 indikator), dan SO (4

indikator). Indikator dievaluasi menggunakan skala Likert dengan lima tingkat penilaian dari 1 = sangat tidak setuju, sampai 5 = sangat setuju. Pada indikator RP skala pengukuran diukur terbalik. Bagian kedua memiliki 17 pertanyaan tentang karakteristik sosiodemografi (misalnya usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dll.) dan penggunaan FDA (misalnya, frekuensi penggunaan, dan nilai rata-rata pesanan).

### 2.3. Analisis Data

Hipotesis diuji menggunakan model persamaan struktural (SEM) berbasis kovariansi. Dilakukan uji validitas dan reliabilitas dengan ambang batas *Factor Loading* (FL) > 0.6, *Cronbach's Alpha* (CA) 0.6, *Composite Reliability* (CR) 0.7, *Average Variance Extracted* (AVE) 0.5 dan rasio korelasi *Hetero-Trait-Monotrait* (HTMT) untuk menjamin butir-butir indikator questioner adalah pertanyaan yang tepat untuk ditanyakan dan instrumen yang digunakan adalah alat yang tepat digunakan untuk mengevaluasi hubungan variabel eksogen dan endogen.

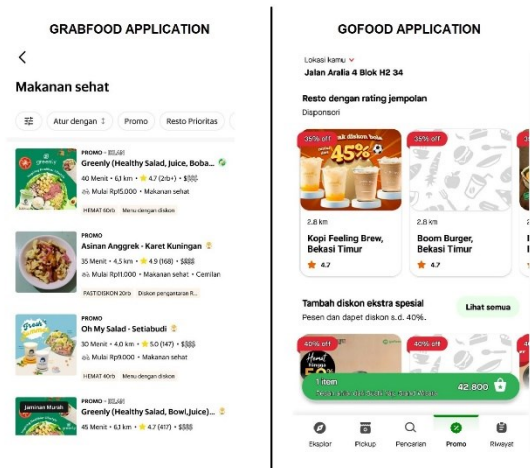
Model struktural dikembangkan untuk memperkirakan koefisien jalur ( $\beta$ ). Prosedur bootstrap dengan 200 sampel diterapkan. Penyesuaian model dianalisis menurut Hu dan Bentler (Hu dan Bentler, 1999) menggunakan *Normed Fit Index* (NFI) > 0.90, *Standard Root Mean Squared Residual* (SRMR) < 0.10, dan *Root Mean Square Residual Covariance Matrix of the Outer Model Residuals* (RMS-Theta) < 0.12 (Henseler et al., 2014). Daya penjas model diukur ( $R^2$ ). Analisis statistik dilakukan dengan menggunakan SmartPLS v.3.2.9. Tingkat signifikansi 0.1 digunakan untuk semua pengujian.

## 3. STUDI LITERATUR

### 3.1. FDA

FDA adalah *platform* atau aplikasi yang memfasilitasi pengguna untuk membeli makanan dari restoran secara online dan mengirimkannya ke rumah atau lokasi pemesan. *Platform* ini mengintegrasikan sistem pemesanan online dengan layanan pengiriman online (Cho et al., 2019; Ray et al., 2019; Wang et al., 2019). FDA dapat dikelompokkan ke dalam dua kategori (Zhao dan Bacao, 2020), yaitu: (1) FDA yang disediakan oleh restoran maupun rumah makan seperti McD Delivery, PHD, atau Dominos Pizza Delivery yang telah membuat aplikasi mereka sendiri untuk menerima pesanan online dan mengirimkan makanan menggunakan layanannya sendiri, dan (2) layanan FDA yang disediakan oleh pihak ketiga sebagai platform aplikasi seperti GoFood, GrabFood, dan ShopeeFood (Gambar 1), yang bertindak sebagai penghubung antara konsumen dengan restoran atau rumah makan (Roh dan Park, 2019). Studi kami berfokus pada FDA jenis kedua. Aplikasi FDA semakin populer di banyak negara, termasuk Indonesia (Maulidya Izzati, 2020), karena

menawarkan kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses berbagai macam makanan dari restoran tanpa harus keluar rumah. Secara umum aplikasi ini memiliki fitur utama menghubungi restoran, mencari makanan, memesan makanan untuk dikirim, dan memberikan pembayaran tanpa interaksi fisik dengan pegawai restoran (Alalwan, 2020; Wang et al., 2019) dan juga aplikasi ini menawarkan fitur seperti kemampuan untuk melacak status pesanan, dan menilai restoran dan makanan (Sungboonlue et al., 2022).



Gambar 2. FDA di Indonesia

### 3.2. Pengiriman makanan selama dan pasca penurunan level PPKM COVID-19 di Indonesia

Penyakit sistem pernapasan akut yang disebabkan oleh virus corona atau Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus 2 (SARS-CoV 2) disebut juga COVID-19. COVID-19 merusak sistem pernapasan, mengakibatkan infeksi berat pada paru-paru, hingga kematian. Virus ini adalah varian baru yang disebarkan oleh manusia, menular ke manusia dan dapat menginfeksi siapa saja. *World Health Organization* (WHO) menetapkan penyakit COVID-19 sebagai pandemi. Pemerintah Indonesia menetapkan kebijakan dalam menekan laju penyebaran. Diantaranya adalah kebijakan *work from home* atau WFH yaitu belajar, bekerja, dan beribadah dari rumah (Putri et al., 2021). Kondisi ini memaksa masyarakat untuk mengubah pola transaksi offline ke online (O2O) (Sudaryono et al., 2020). Pada 5 September 2022, Indonesia menurunkan level PPKM menjadi level 1 berdasarkan Instruksi Menteri Dalam Negeri Negara Indonesia, inmendagri nomor 42 dan 43 tahun 2022. Hal ini mengakibatkan kegiatan perkantoran, pasar tradisional, restoran atau rumah makan, pusat perbelanjaan dan area publik lainnya dapat dibuka kembali dengan kapasitas maksimal.

Pasca penurunan level PPKM COVID-19 di Indonesia, masyarakat tetap meminati layanan FDA dikarenakan kenyamanan dan kemudahan yang ditawarkan. Layanan FDA menjadi komponen penting dalam kehidupan di masyarakat. Industri FDA diperkirakan akan terus bertumbuh dimana 99%

pengguna berniat untuk terus menggunakan layanan FDA (Tenggara Strategic, 2022).

### 3.3. Pengembangan Hipotesis

*Unified theory of acceptance and use of technology* (UTAUT) merupakan model penerimaan dan pemanfaatan teknologi dalam konteks organisasi. UTAUT diformulasikan dari empat konstruksi penentu langsung untuk mengukur CI yaitu: *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating condition* (Venkatesh et al., n.d.-a; 2003). Dengan dasar UTAUT, UTAUT2 dikembangkan untuk lebih berfokus kepada penerimaan teknologi terhadap konsumen/individu (Putri et al., 2021). Pada UTAUT2, ditambahkan 3 konstruksi yaitu: *hedonic motivation*, *price value*, dan *habit* (Venkatesh, Walton, et al., n.d.; 2012). Instrumen *Risk Perception* dan Rasa Solidaritas terhadap sektor makanan atau restoran ditambahkan untuk menilai pengaruhnya kepada CI pada FDA (Zanetta et al., 2021). Dengan menempatkan ketujuh model konstruksi dan dua instrumen tambahan tersebut, peneliti melakukan penelitian dengan tujuan menjelaskan faktor yang memengaruhi CI pada FDA pasca penurunan level PPKM COVID-19 menjadi level 1 di Indonesia.

*Performance Expectancy* (PE) atau Harapan kinerja merupakan konstruksi yang mengukur tingkat persepsi kepuasan pengguna terhadap manfaat kinerja suatu teknologi tertentu yang akan membantu meningkatkan kinerja mereka dalam aktivitas tertentu (Maulidya Izzati, 2020; Venkatesh, Smith, et al., 2003; Yadav et al., 2016). Konstruksi ini memiliki peran untuk mengukur minat pengguna dalam mengadopsi teknologi baru. Pengguna merasakan manfaat dari FDA dan niat yang tinggi untuk terus menggunakan FDA (Mun et al., 2017). PE memiliki dampak positif dan memberikan pengaruh yang signifikan yang memengaruhi kepuasan pengguna terhadap keberlanjutan penggunaan teknologi seluler (Tam et al., 2020; Zhou, 2011). PE juga berdampak besar pada kebahagiaan, kesenangan dan niat untuk menggunakan teknologi seluler (Yuan et al., 2016). Pengguna FDA beranggapan bahwa FDA memiliki manfaat yang besar dan menyatakan niat yang tinggi untuk terus menggunakan suatu teknologi (Yeo et al., 2017). Dengan demikian, PE dianggap sebagai variabel signifikan dari UTAUT2 yang secara positif memengaruhi niat dan kepuasan pengguna. Hipotesis yang diajukan sebagai berikut: H1 – PE secara positif memengaruhi CI.

*Effort Expectancy* (EE) atau ekspektasi usaha didefinisikan sebagai konstruksi yang mengukur tingkat kemudahan dari pemanfaatan teknologi tertentu oleh pengguna (Venkatesh, Smith, et al., 2003). Pada UTAUT, EE menjelaskan keberlanjutan penggunaan teknologi informasi (Venkatesh, Walton, et al., 2012). EE terkait dengan kompleksitas yang diharapkan dari pengguna teknologi dan tingkat usaha yang diinginkan oleh pengguna (Maulidya

Izzati, 2020). EE secara positif memengaruhi CI pada aplikasi FDA (Ray et al., 2019; Zanetta et al., 2021), *m-banking* (Pamungkas & Sudiarno, 2022) dan *m-commerce* (Sabri Alrawi et al., 2020). EE digunakan untuk mengukur persepsi kemudahan pengguna dalam menggunakan FDA yang menambah CI pasca penurunan level PPKM COVID-19 di Indonesia. Sejumlah penelitian mengungkapkan bahwa EE memiliki dampak langsung yang tidak signifikan terhadap niat untuk terus menggunakan teknologi seluler, seperti *mobile banking* (Yuan et al., 2016), aplikasi *mobile shopping* (Chopdar dan Sivakumar, 2019) dan *online food delivery* (Nabila Sarita Putri et al., n.d.; Zanetta et al., 2021). Hipotesis yang diajukan sebagai berikut: H2 – EE tidak terkait dengan CI.

*Social Influence* (SI) atau Pengaruh sosial adalah ukuran sejauh mana seseorang merasa terinspirasi oleh orang lain yang memiliki pengaruh bagi dirinya (seperti keluarga, teman dan saudara) untuk menggunakan teknologi tertentu (Venkatesh, Smith, et al., 2003). SI merupakan pengukuran atas persepsi pengguna tentang bagaimana masyarakat di lingkungan sosial memengaruhi keputusan mereka untuk menggunakan teknologi tertentu (Maulidya Izzati, 2020). SI memiliki peran penting dalam memprediksi niat pengguna dalam menggunakan layanan pengiriman O2O (Roh dan Park, 2019). Dalam UTAUT, SI secara signifikan memengaruhi CI pada teknologi seluler (Ka et al., 2015; Marinković et al., 2020), dan *e-commerce* (Piarna and Fathurohman, 2020). Hal ini mengarah pada Hipotesis yaitu: H3 – SI secara positif memengaruhi CI.

*Facilitating condition* (FC) atau kondisi yang memfasilitasi adalah ukuran sejauh mana seseorang berfikir bahwa infrastruktur organisasi dan teknologi memadai untuk memfasilitasi penggunaan teknologi (Zanetta et al., 2021). FC mengacu pada penyediaan sumber daya dan bantuan teknis yang diberikan untuk mendukung tingkat penggunaan suatu sistem (Venkatesh, Walton, et al., 2012). FC mengarah pada serangkaian keadaan dan fasilitas yang meningkatkan keinginan konsumen dalam menggunakan teknologi. Sistem Pendukung yang penting dapat secara signifikan memengaruhi penggunaan suatu sistem (Guo, 2014). Dengan demikian, CI pada teknologi dapat dipengaruhi oleh ketersediaan uang, waktu, akses internet, dan kemampuan kognitif dan motorik (Lu et al., 2008; Morris et al., 2005). Pada UTAUT, FC diukur dengan persepsi pengetahuan dan sumber daya yang tersedia untuk penggunaan teknologi, yang mengarah ke hipotesis berikut: H4 – FC secara positif memengaruhi CI.

*Hedonic motivation* (HM) atau motivasi hedonis mewakili rasa gembira, senang atau puas yang bersumber dari penggunaan teknologi yang memiliki dampak pada penerimaan dan penggunaan teknologi (Hong et al., 2017). HM mengacu pada kesenangan yang diperoleh seseorang dan faktor penentu penerimaan dari suatu penggunaan teknologi (Brown

& Venkatesh, 2005). HM memiliki peranan mengukur kenyamanan dan kesenangan yang dirasakan pengguna dari penggunaan FDA (Yeo et al., 2017), yang mengarah pada hipotesis sebagai berikut: H5 – HM secara positif memengaruhi CI.

*Price value* (PV) atau nilai harga adalah biaya finansial untuk mendapatkan dan menggunakan suatu produk (Xu et al., 2015). PV, juga dikenal sebagai analisis pertukaran kognitif individu untuk membandingkan kemanfaatan suatu layanan teknologi dengan biaya moneter layanan tersebut (Brown & Venkatesh, 2005). Pengguna teknologi menanggung biaya penggunaan teknologi (Venkatesh, Walton, et al., 2012), baik secara langsung saat membayar aplikasi, maupun secara tidak langsung dalam konteks FDA. Penyedia FDA memberikan biaya jasa atas layanan FDA (Nisa dan Khoirunnisa, 2022). PV berdampak positif terhadap niat untuk menggunakan suatu teknologi, ketika konsumen menyadari bahwa manfaatnya lebih besar dari pada harga itu sendiri (Tam et al., 2020; Tandon et al., 2021; Venkatesh, Walton, et al., 2012). Dengan demikian, hipotesis berikut diajukan: H6 – PV berhubungan positif dengan CI.

*Habit* (HB) atau Kebiasaan adalah derajat kecenderungan seseorang untuk melakukan suatu tindakan secara otomatis sebagai hasil pembelajaran (Limayem et al., 2007). HB dicirikan sebagai perilaku otomatis yang muncul dari situasi berulang yang dipengaruhi oleh orang, tempat, atau tindakan (Oulasvirta et al., 2012). Pengaruh HB terhadap CI bergantung pada keakraban dengan teknologi; yaitu, niat untuk melanjutkan meningkat ketika individu menjadi terbiasa dengan teknologi tertentu (Nascimento et al., 2018). Kebiasaan identik dengan frekuensi penggunaan aplikasi dan pemanfaatan teknologi tertentu yang serupa di masa lalu (Yan et al., 2021). Berdasarkan hal tersebut diangkat hipotesis yaitu: H7 - HB berpengaruh positif terhadap CI.

Keputusan konsumen adalah hasil dari keseimbangan antara manfaat dan risiko yang dirasakan dalam memanfaatkan suatu produk atau layanan (Zanetta et al., 2021). *Risk perception* (RP) atau persepsi risiko adalah pemahaman dan penilaian seseorang terhadap kemungkinan hasil negatif yang diperoleh dari proses pengambilan keputusan (Dowling dan Staelln, 1994). Pada transaksi pembelian online, risiko yang dirasakan berkaitan pada apa yang diharapkan konsumen sebagai hasil dari transaksi online, yang mungkin bernilai negatif (Forsythe dan Shi, 2003). Dalam transaksi pembelian online, konsumen memiliki lebih sedikit informasi dan pengetahuan tentang layanan atau produk yang ditawarkan, sehingga meningkatkan ketidakpastian dalam mencapai tujuan pembelian mereka (Swinyard dan Smith, 2003). RP dalam transaksi online dilatarbelakangi oleh risiko produk atau layanan tidak memenuhi harapan, kehilangan produk dalam pengiriman, kehilangan waktu, kerugian finansial,

dan bahkan kerentanan keamanan dan privasi data (Zanetta et al., 2021). Ketika konsumen menganggap risiko tersebut tinggi, mereka tidak berniat untuk terus menggunakan transaksi online (Shao et al., 2019).

RP juga dapat mencakup ketakutan akan penularan melalui makanan, kemasan, dan kontak dengan orang pengiriman pada saat pengiriman. Hubungan antara RP dengan penggunaan suatu sistem dapat timbal balik. Diamati bahwa persepsi risiko dapat memotivasi pengguna, sebaliknya motivasi pengguna akan memengaruhi persepsi risiko. RP yang dirasakan rendah tentang pengiriman makanan dapat meningkatkan penggunaan FDA (Chopdar dan Sivakumar, 2019; Zanetta et al., 2021). Dengan pertimbangan tersebut, diangkat hipotesis: H8 – RP COVID-19 mengurangi niat kelanjutan.

Solidaritas terhadap sektor jasa makanan (SO) secara positif memengaruhi niat konsumen untuk mengunjungi restoran selama pandemi COVID-19 (Hakim et al., 2021). Di saat krisis, baik di bidang kesehatan maupun ekonomi, salah satu respon internal terhadap realitas adalah solidaritas (Mishra dan Rath, 2020). Solidaritas adalah kesamaan perasaan atau tindakan antara orang-orang yang memiliki kepentingan bersama dan menumbuhkan rasa saling mendukung dalam suatu kelompok (Zanetta et al., 2021). Rasa solidaritas dapat diwujudkan jika memiliki ketersediaan finansial. Kerentanan finansial dalam suatu kelompok sosial dapat menjauhkan mereka dari praktik solidaritas (Mishra dan Rath, 2020).

Solidaritas dapat diwujudkan dengan mencari cara yang lebih aman untuk menggunakan layanan makanan, seperti pesan antar, saat tidak ada kemungkinan untuk pergi ke restoran atau terdapat rasa khawatir setelah membuka kembali tempat tersebut, karena adanya aturan PPKM dan perintah tinggal di rumah (Zanetta et al., 2021). Perdagangan O2O adalah bentuk dukungan terhadap sektor jasa makanan, dan membendung penyebaran virus (Zanetta et al., 2021). Solidaritas berperan dalam mengurangi risiko bagi penduduk selama krisis pandemi (Mishra dan Rath, 2020). Mempertimbangkan hal ini, diangkat hipotesis berikut: H9 – SO dengan sektor jasa makanan secara positif memengaruhi CI.

Merujuk kepada penelitian sebelumnya yang menggunakan model UTAUT2 untuk menjelaskan CI pada FDA (Putri et al., 2021; Ray et al., 2019; Zanetta et al., 2021), *mobile shopping application* (Chopdar & Sivakumar, 2019), *mobile banking* (Owusu Kwateng et al., 2019), *m-commerce* (Sabri Alrawi et al., 2020), dan *wearable technology* (Nascimento et al., 2018), UTAUT2 dianggap sebagai teori mendasar dan banyak digunakan (Jadil et al., 2021) untuk menjelaskan penggunaan sistem dan aplikasi informasi, sehingga model UTAUT2 digunakan untuk memprediksi CI pada FDA pasca penurunan level PPKM pandemi COVID-19 di Indonesia. Untuk

memperluas penelitian ditambahkan RP dan SO (Gambar 2).

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### 4.1. Hasil

Sebanyak 166 responden bersedia mengisi kuesioner dari seluruh Indonesia. Responden terdiri dari 62% laki-laki dan 38% perempuan. Responden memiliki pengetahuan yang cukup untuk mengoperasikan FDA dengan tingkat pendidikan SMA sebanyak 20.5%, S1 sebanyak 60% dan S2 sebanyak 19.5%. Sebanyak 82.5% responden sudah menikah dan 17.5% responden belum menikah. Responden memiliki tingkat penghasilan keluarga perbulan yang bervariasi, dengan rentang penghasilan 5 juta kebawah sebanyak 10.5%, 5 juta sampai 15 juta sebanyak 29%, 15 juta sampai 25 juta sebanyak 32%, 25 juta sampai 50 juta sebanyak 25% dan diatas 50 juta sebanyak 3.5%, dimana responden memiliki penghasilan yang cukup untuk membeli makanan menggunakan FDA. Seluruh responden sudah pernah menggunakan FDA minimal satu bulan dengan 92% responden sudah menggunakan FDA lebih dari satu tahun baik saat pandemi maupun setelah penurunan level PPKM COVID-19 menjadi level 1 di Indonesia. Sebanyak 26.5% responden menggunakan FDA setidaknya sekali dalam sebulan.

Hasil pengujian awal atas 30 responden ditemukan satu pertanyaan pada instrumen FC yang tidak memenuhi ambang batas FL, dengan nilai 0.486. Atas hasil tersebut, dilakukan pengurangan pertanyaan sehingga semua pertanyaan instrumen FC masih dapat dipertahankan untuk dilakukan pengukuran (Tabel 1).

Dari butir pertanyaan dan instrumen yang digunakan, didapati hasil penelitian yaitu semua konstruksi menyajikan keandalan yang memadai, dengan  $CR > 0.7$ ,  $FL > 0.6$ . CA untuk setiap konstruksi adalah sebagai berikut:  $CI = 0.901$ ,  $PE = 0.875$ ,  $EE = 0.904$ ,  $SI = 0.922$ ,  $FC = 0.881$ ,  $HM = 0.889$ ,  $PV = 0.909$ ,  $HB = 0.891$ ,  $RP = 0.904$ , dan  $SO = 0.919$  (Tabel 2), semua nilai CA berada diatas 0.6 (Hair et al., 2009). Dilakukan pengamatan *discriminant validity*, dimana akar kuadrat AVE lebih tinggi dari pada korelasi variabel laten dan semua nilai AVE berada diatas 0.5 (Fornell dan Larcker, 1981), dan Nilai HTMT berkisar antara 0.25 dan 0.84, di bawah ambang batas 0.85 (Henseler et al., 2015), menunjukkan *discriminant validity* bernilai memadai (Tabel 3). Model pengukuran menunjukkan kecocokan cukup memadai dengan  $SRMR = 0.064$ ,  $NFI = 0.758$  dan  $RMS-Theta = 0.159$ , nilai  $R^2 = 0.696$ .

Tabel 1. *Factor Loading*

<i>Factor Loading</i>	Nilai	<i>Factor Loading</i>	Nilai
<i>Continuance Intention</i>		<i>Facilitating Condition</i>	
CI1	0.830	FC1	0.961
CI2	0.889	FC2	0.928
CI3	0.885	FC3	0.486
CI4	0.906	<i>Price Value</i>	

<i>Factor Loading</i>	Nilai	<i>Factor Loading</i>	Nilai
<i>Effort Expectancy</i>		PV1	0.954
EE1	0.819	PV2	0.924
EE2	0.891	PV3	0.901
EE3	0.911	PV4	0.763
EE4	0.892	<i>Risk Perception</i>	
<i>Habit</i>		RP1	0.895
HB1	0.895	RP2	0.824
HB2	0.908	RP3	0.894
HB3	0.850	RP4	0.910
HB4	0.817	<i>Social Influence</i>	
<i>Hedonic Motivation</i>		SI1	0.870
HM1	0.928	SI2	0.909
HM2	0.937	SI3	0.918
HM3	0.849	SI4	0.901
<i>Performance Expectancy</i>		<i>Solidarity</i>	
PE1	0.858	SO1	0.928
PE2	0.839	SO2	0.934
PE3	0.832	SO3	0.940
PE4	0.880	SO4	0.778

Struktural model akhir (Gambar. 2) menunjukkan kecocokan yang cukup memadai. Hipotesis 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, dan 9 terkonfirmasi. Niat kelanjutan FDA pasca penurunan level PPKM COVID-19 di Indonesia dipengaruhi secara signifikan oleh PE ( $H1: \beta = 0.190$ ;  $p = 0.006$ ), SI ( $H3: \beta = 0.257$ ;  $p = 0.003$ ), HB ( $H7: \beta = 0.462$ ;  $p < 0.000$ ), dan SO ( $H8: \beta = -0.106$ ;  $p = 0.094$ ) (Tabel 5). Model CI menghadirkan kekuatan penjelas yang besar ( $R^2 = 0.696$ ).

Tabel 2. Hasil uji validitas dan reliabilitas

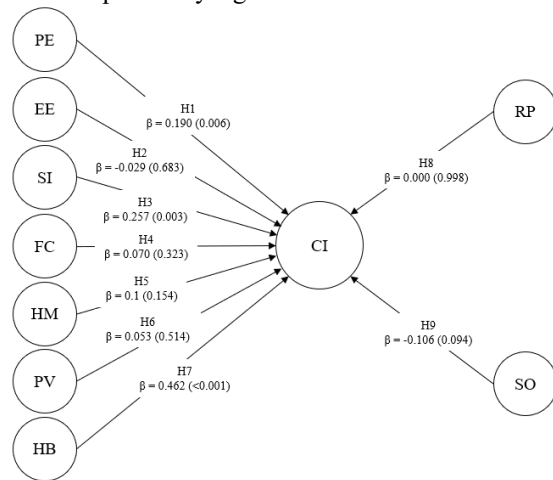
<b>Instrumen</b>	<b>CA</b>	<b>CR</b>	<b>AVE</b>
Continuance Intention	0.901	0.931	0.771
Performance Expectancy	0.875	0.914	0.727
Effort Expectancy	0.904	0.931	0.773
Social Influence	0.922	0.945	0.810
Facilitating Condition	0.881	0.943	0.892
Hedonic Motivation	0.889	0.931	0.820
Price Value	0.909	0.937	0.790
Habit	0.891	0.924	0.754
Risk Perception	0.904	0.933	0.777
Solidarity	0.919	0.943	0.806

##### 4.2. Diskusi umum dan implikasi teoritis

Studi ini bertujuan untuk menguji penggunaan dan niat untuk terus menggunakan FDA pasca penurunan level PPKM COVID-19 menjadi level 1 di Indonesia. Berdasarkan SEM, diamati bahwa sebagian konstruksi UTAUT2, instrumen RP dan SO, memprediksi niat keberlanjutan FDA. Hasil penelitian kami menunjukkan hipotesis H1, H3, H7 dan H9 diterima sepenuhnya. Model penelitian kami menjelaskan 69,6% variansi CI.

Dibandingkan dengan penelitian lain yang mengeksplorasi CI dalam *online food delivery* (Putri et al., 2021; Zanetta et al., 2021), *mobile shopping application* (Chopdar dan Sivakumar, 2019), *mobile banking* (Owusu Kwateng et al., 2019), *m-commerce* (Sabri Alrawi et al., 2020), dan *wearable technology*

(Nascimento et al., 2018), hasil ini menunjukkan kekuatan prediksi yang baik.



Gambar 2. Model struktural

Konstruksi PE, SI, HB memberikan efek positif dan signifikan terhadap CI; SO memberikan efek negatif dan signifikan terhadap CI; FC, HM, PV, memberikan efek positif dan tidak signifikan pada CI; konstruksi EE memberikan efek negatif dan tidak signifikan pada CI dan instrumen RP tidak signifikan dan tidak memiliki pengaruh terhadap CI. Hal ini dikonfirmasi sejalan dengan penelitian-penelitian sebelumnya. Konstruksi PE yang positif dan signifikan terhadap CI sejalan dengan hasil penelitian (Chopdar dan Sivakumar, 2019; Sabri Alrawi et al., 2020; Zanetta et al., 2021) dan berbeda dengan penelitian (Owusu Kwateng et al., 2019; Putri et al., 2021). Hasil ini menandakan bahwa kinerja dari FDA menentukan niat untuk terus menggunakan dari pengguna. Pengguna FDA masih mempertimbangkan aspek performa dari FDA dalam menentukan CI.

Hasil positif dan signifikan konstruksi SI terhadap CI pada penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian (Chopdar dan Sivakumar, 2019; Sabri Alrawi et al., 2020; Zanetta et al., 2021) dan penelitian yang memperoleh hasil sebaliknya (Putri et al., 2021). Hal ini menandakan pengaruh sosial sangat memengaruhi keinginan untuk terus menggunakan FDA pasca penurunan level PPKM COVID-19. Hasil positif dan signifikan konstruksi HB terhadap CI sejalan dengan hasil penelitian (Chopdar dan Sivakumar, 2019; Nabila Sarita Putri et al., n.d.; Zanetta et al., 2021). Hasil ini menandakan bahwa pengguna yang terbiasa membeli makanan menggunakan FDA berniat akan terus menggunakan FDA pasca penurunan level PPKM COVID-19.

Rasa solidaritas terhadap sektor jasa makanan dipilih sebagai instrumen pelengkap untuk menilai CI. Instrumen SO dianggap perlu untuk mengukur apakah pengguna FDA membeli makanan didasari rasa solidaritas terhadap sektor jasa makanan. Rasa solidaritas dapat menjadi faktor situasional yang dapat menghasilkan hasil yang berbeda jika diukur saat masa dan pasca penurunan level PPKM COVID-

19. Instrumen SO bernilai negatif dan signifikan terhadap CI. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan saat pandemi COVID-19, menunjukkan efek positif (Hakim et al., 2021; Zanetta et al., 2021). Hal ini disebabkan pergeseran pola pembelian makanan pasca penurunan level PPKM COVID-19, dimana orang-orang yang memiliki rasa solidaritas terhadap sektor makanan cenderung membeli secara langsung dibandingkan menggunakan FDA. Pasca penurunan level PPKM COVID-19 rasa solidaritas terhadap sektor makanan dan restoran mendorong masyarakat untuk membeli makanan secara langsung. Kecenderungan ini didorong oleh rasa aman dari penyebaran virus COVID-19 yang menurun dan euforia kebebasan pasca penurunan level PPKM.

Hasil FC yang positif dan tidak signifikan sejalan dengan hasil penelitian (Chopdar dan Sivakumar, 2019; Nabila Sarita Putri et al., n.d.; Owusu Kwateng et al., 2019; Zanetta et al., 2021). Hal ini menandakan bahwa pengguna FDA tidak terlalu mempermasalahkan ketersediaan dan keandalan dari fasilitas infrastruktur FDA. Fasilitas untuk menggunakan FDA sudah umum dimiliki oleh responden dimana responden memiliki sumber daya yang mumpuni untuk menggunakan FDA. Performa dari FDA memiliki pengaruh lebih kuat dibandingkan keandalan fasilitas.

Berbeda dengan penelitian (Zanetta et al., 2021), konstruksi HM bukan anteseden yang kuat untuk dari CI. Nilai HM yang positif dan tidak signifikan terhadap CI sejalan dengan hasil penelitian (Chopdar dan Sivakumar, 2019; Nabila Sarita Putri et al., n.d.; Owusu Kwateng et al., 2019). Keinginan untuk terus menggunakan FDA tidak dipengaruhi oleh rasa kesenangan dan kenikmatan saat menggunakan FDA melainkan lebih kepada kebutuhan dari fungsi FDA.

Hasil PV yang positif dan tidak signifikan terhadap CI sejalan dengan hasil penelitian (Chopdar dan Sivakumar, 2019; Nabila Sarita Putri et al., n.d.) dan berbeda dengan penelitian (Owusu Kwateng et al., 2019; Zanetta et al., 2021), pengguna tidak terlalu mempermasalahkan biaya layanan yang diterapkan oleh FDA dikarenakan fungsi dan kemudahan yang disediakan FDA lebih besar dibandingkan margin biaya layanan. Hasil EE yang negatif dan tidak signifikan terhadap CI sejalan dengan hasil penelitian (Chopdar dan Sivakumar, 2019; Nabila Sarita Putri et al., n.d.; Zanetta et al., 2021) dan berbeda dengan penelitian (Sabri Alrawi et al., 2020).

Hal ini menggambarkan bahwa responden menganggap FDA sangat mudah digunakan dan tidak perlu usaha lebih untuk mempelajarinya, sehingga tingkat kesulitan tidak signifikan menggambarkan niat untuk terus menggunakan aplikasi FDA.

Tabel 3. HTMT

Instrumen	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)
Continuance Intention (1)									
Effort Expectancy (2)	0.416								
Facilitating Condition (3)	0.454	0.757							
Habit (4)	0.839	0.394	0.354						
Hedonic Motivation (5)	0.694	0.518	0.458	0.713					
Performance Expectancy (6)	0.658	0.581	0.612	0.539	0.592				
Price Value (7)	0.617	0.251	0.372	0.572	0.641	0.506			
Risk Perception (8)	0.514	0.405	0.401	0.566	0.408	0.456	0.521		
Social Influence (9)	0.740	0.311	0.314	0.700	0.587	0.515	0.684	0.540	
Solidarity (10)	0.488	0.355	0.279	0.621	0.525	0.460	0.511	0.530	0.590

Instrumen RP yang tidak signifikan sejalan dengan hasil penelitian (Chopdar dan Sivakumar, 2019) dan berbeda dengan penelitian (Zanetta et al., 2021), hal ini menggambarkan bahwa persepsi risiko penularan COVID-19 pasca penurunan level PPKM COVID-19 di Indonesia tidak lagi menjadi pendorong seseorang untuk terus menggunakan FDA (Tabel 4).

Tabel 4. Hasil Uji

Hipotesis	T Statistics	$\beta$	P-Values	Kesimpulan
H1	2.780	0.190	0.006	Diterima
H2	0.409	-0.029	0.683	Ditolak
H3	2.975	0.257	0.003	Diterima
H4	0.991	0.070	0.323	Ditolak
H5	1.431	0.100	0.154	Ditolak
H6	0.653	0.053	0.514	Ditolak
H7	5.683	0.462	0.000	Diterima
H8	0.003	0.000	0.998	Ditolak
H9	1.685	-0.106	0.094	Diterima

#### 4.3. Implikasi praktis dan kebijakan

Studi ini memiliki beberapa implikasi praktis dan kebijakan yang penting. Pertama, EE dan FC tidak berpengaruh signifikan pada CI. Pengguna menganggap FDA mudah untuk dipelajari dan digunakan, dan fasilitas penunjang untuk mengoperasikan FDA sudah umum dimiliki oleh masyarakat. Di sisi lain, pengaruh yang kuat diamati untuk PE dan HB. Kinerja FDA hendaknya menjadi aspek penting yang perlu diperhatikan oleh Perusahaan penyedia FDA. Perusahaan penyedia FDA maupun restoran dapat meningkatkan kinerja aplikasi dan layanan, misalnya, mempercepat pencarian petugas pengantar dan mengurangi waktu pemesanan dan pengiriman makanan. Sekitar 57% responden menggunakan FDA untuk makan malam. Pemilik restoran dapat mengeksplorasi perilaku ini, meningkatkan visibilitas mereka dan mempromosikan pilihan yang menarik, menyadari tingkat kepuasan konsumen, dan memaksimalkan minat mereka.

Kedua, PV tidak berpengaruh pada niat kelanjutan. Biaya tambahan atas jasa layanan tidak menjadi hal yang penting bagi pengguna. Pengguna menganggap besar biaya atas jasa layanan yang dibebankan oleh FDA adalah nilai yang wajar. Perlu

menjadi pertimbangan penyedia FDA dalam persaingan bisnis layanan *food delivery*, bahwa biaya tambahan yang terlalu besar dapat mengakibatkan konsumen cenderung pindah kepada layanan substitusi sejenis dengan biaya yang lebih kecil.

Ketiga, SO menghasilkan nilai negatif, menunjukkan peningkatan rasa solidaritas akan mengurangi niat untuk terus menggunakan FDA. Pengaruh negatif SO hendaknya menjadi perhatian dikarenakan bergesernya kecenderungan belanja online menggunakan FDA menjadi pembelian makanan langsung pasca penurunan level PPKM COVID-19. Hasil RP yang tidak signifikan menandakan bahwa keinginan untuk membeli makanan menggunakan FDA tidak didasari rasa khawatir akan tertular virus COVID-19. Hal ini terjadi karena persepsi masyarakat atas risiko penularan virus COVID-19 yang rendah saat membeli makanan secara langsung maupun menggunakan FDA atau berkurangnya rasa takut di masyarakat akan dampak penularan COVID-19.

#### 4.4. Keterbatasan dan penelitian di masa depan

Penelitian ini memiliki dua keterbatasan utama. Pertama, pengumpulan responden dilakukan dengan pendekatan online. Riset online membatasi partisipasi masyarakat berpenghasilan rendah atau mereka yang kesulitan mengakses internet atau teknologi. Informasi dari strata populasi ini mungkin penting untuk meningkatkan akses dan penggunaan FDA di Indonesia. Kedua, banyak FDA ada di Indonesia. Respons mungkin berbeda berdasarkan aplikasi mana yang terutama digunakan oleh konsumen, terutama untuk konstruksi EE, HM, PV dan RP. Studi baru dapat berfokus pada aplikasi tersebut, mengukur popularitasnya, niat penggunaan, dan penerapan UTAUT.

Untuk penelitian lebih lanjut diperlukan penambahan jumlah responden terutama dari Indonesia bagian tengah dan timur, dan melakukan penelitian terhadap efek moderasi, terutama status pernikahan, umur, dan gender, sehingga dapat dinilai perbedaan-perbedaan hasil penelitian yang muncul dari moderasi. Penelitian lebih lanjut dapat dilakukan untuk meneliti penyebab masyarakat cenderung tidak khawatir akan penularan virus pasca penurunan level



PPKM COVID-19 menjadi level 1 di Indonesia dengan pertimbangan masih adanya risiko penularan.

## 5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa konstruksi PE, SI, HB memengaruhi secara positif dan signifikan terhadap CI. Instrumen SI berdampak negatif dan signifikan terhadap CI. FC, HM, PV, EE, dan RP tidak signifikan memengaruhi CI. Model UTAUT2 dengan didukung RP dan SO, mempunyai kekuatan penjelas yang tinggi dalam mengukur CI.

Pasca penurunan level PPKM COVID-19 menjadi level 1 di Indonesia, masyarakat mulai beralih kepada pembelian makanan secara langsung, walaupun masih tetap menggunakan FDA. Rasa solidaritas mengarahkan masyarakat untuk membeli makanan secara langsung tanpa menggunakan FDA. Rasa khawatir di masyarakat akan tertular virus COVID-19 saat pembelian makanan dengan FDA mulai turun. Hasil studi ini dapat membantu sektor ini dalam menghadapi perubahan sikap pengguna FDA.

## DAFTAR PUSTAKA

- ALALWAN, A.A., 2020. Mobile food ordering apps: An empirical study of the factors affecting customer e-satisfaction and continued intention to reuse. *International Journal of Information Management*, 50, pp.28–44.
- BROWN, S.A. dan VENKATESH, V., 2005. Model of Adoption of Technology in Households: A Baseline Model Test and Extension Incorporating Household Life Cycle. *MIS Quarterly*, [online] 29(3), pp.399–426.
- BYRD, K., HER, E.S., FAN, A., ALMANZA, B., LIU, Y. dan LEITCH, S., 2021. Restaurants and COVID-19: What are consumers' risk perceptions about restaurant food and its packaging during the pandemic? *International Journal of Hospitality Management*, 94.
- CHO, M., BONN, M.A. dan LI, J. (JUSTIN), 2019. Differences in perceptions about food delivery apps between single-person and multi-person households. *International Journal of Hospitality Management*, 77, pp.108–116.
- CHOPDAR, P.K. dan SIVAKUMAR, V.J., 2019. Understanding continuance usage of mobile shopping applications in India: the role of espoused cultural values and perceived risk. *Behaviour and Information Technology*, 38(1), pp.42–64.
- DOWLING, G.R. dan STAELIN, R., 1994. A Model of Perceived Risk and Intended Risk-handling Activity. *Journal of Consumer Research*, [online] 21.
- FORSYTHE, S.M. dan SHI, B., 2003. Consumer patronage and risk perceptions in Internet shopping. *Journal of Business Research*, 56(11), pp.867–875.
- GUO, Y., 2014. Moderating effects of gender in the acceptance of mobile SNS-Based on UTAUT model. In: *Proceedings - 2014 International Conference on Management of e-Commerce and e-Government, ICMcCG 2014*. Institute of Electrical and Electronics Engineers Inc. pp.163–167.
- HAKIM, M.P., ZANETTA, L.D.A. dan DA CUNHA, D.T., 2021. Should I stay, or should I go? Consumers' perceived risk and intention to visit restaurants during the COVID-19 pandemic in Brazil. *Food Research International*, 141.
- HONG, J.C., LIN, P.H. dan HSIEH, P.C., 2017. The effect of consumer innovativeness on perceived value and continuance intention to use smartwatch. *Computers in Human Behavior*, 67, pp.264–272.
- Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 42 Tahun 2022 tentang Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat Pada Kondisi Corona Virus Disease 2019 di Wilayah Jawa dan Bali.
- Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 43 Tahun 2022 tentang Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat Level 1 Serta Mengoptimalkan Posko Penanganan Corona Virus Disease 2019 di Tingkat Desa dan Kelurahan Untuk Pengendalian Penyebaran Corona Virus Disease 2019 di Wilayah Sumatera, Nusa Tenggara, Kalimantan, Sulawesi, Maluku, dan Papua.
- JADIL, Y., RANA, N.P. dan DWIVEDI, Y.K., 2021. A meta-analysis of the UTAUT model in the mobile banking literature: The moderating role of sample size and culture. *Journal of Business Research*, 132, pp.354–372.
- JAPLANI, A. dan SEJA AL GANI, G., 2022. Dampak Pengumuman COVID-19 Sebagai Bencana Nasional Indonesia Terhadap Reaksi Pasar Modal pada Sub Sektor Pariwisata, Restoran dan Hotel (Studi Peristiwa Pada IHSG Yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia). *Kalianda Halok Gagas*, [online] 4(2).
- KA, I., LAI, W., SHI, G., LAI, I.K.W. dan SHI, G., 2015. The impact of privacy concerns on the intention for continued use of an integrated mobile instant messaging and social network platform. *Int. J. Mobile Communications*, 13(6), pp.641–669.
- LIMAYEM, M., HIRT, S.G. dan CHEUNG, C.M.K., 2007. How Habit Limits the Predictive Power of Intention: The Case of Information

- Systems. *MIS Quarterly*, [online] 31(4), pp.705–737.
- MARINKOVIĆ, V., ĐORĐEVIĆ, A. dan KALINIĆ, Z., 2020. The moderating effects of gender on customer satisfaction and continuance intention in mobile commerce: a UTAUT-based perspective. *Technology Analysis and Strategic Management*, 32(3), pp.306–318.
- MAULIDYA IZZATI, B., 2020. Analysis of Customer Behaviour in Mobile Food Ordering Application Using UTAUT Model (Case Study: GoFood Application). *International Journal Of Innovation In Enterprise System*, [online] 4(1).
- MISHRA, C. dan RATH, N., 2020. Social solidarity during a pandemic: Through and beyond Durkheimian Lens. *Social Sciences & Humanities Open*, 2(1), p.100079.
- MONICA, C. dan BRILIANA, V., 2019. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Continuance Intention Pengguna Go-Food Di Jakarta. *Jurnal Wira Ekonomi Mikroskil*, 9(2).
- MUN, Y.P., KHALID, H. dan NADARAJAH, D., 2017. Millennials' Perception on Mobile Payment Services in Malaysia. In: *Procedia Computer Science*. Elsevier B.V. pp.397–404.
- NASCIMENTO, B., OLIVEIRA, T. dan TAM, C., 2018. Wearable technology: What explains continuance intention in smartwatches? *Journal of Retailing and Consumer Services*, 43, pp.157–169.
- NISA, K. dan KHOIRUNNISA, T., 2022. Pemilihan Layanan Pesan Antar Makanan Online Terbaik Menggunakan Metode Weighted Product. *Jurnal Ilmiah Media Sisfo*, [online] 16(2), pp.145–154.
- OULASVIRTA, A., RATTENBURY, T., MA, L. dan RAITA, E., 2012. Habits make smartphone use more pervasive. *Personal and Ubiquitous Computing*, 16(1), pp.105–114.
- OWUSU KWATENG, K., OSEI ATIEMO, K.A. dan APPIAH, C., 2019. Acceptance and use of mobile banking: an application of UTAUT2. *Journal of Enterprise Information Management*, 32(1), pp.118–151.
- PAMUNGKAS, Z.Y. dan SUDIARNO, A., 2022. Implementasi Model UTAUT (Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology) Untuk Menganalisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Aplikasi Brimo. *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer (JTIK)*, [online] 9(3), pp.569–578.
- PIARNA, R. AND FATHUROHMAN, F., 2020. Adopsi E-Commerce Oleh Konsumen Milenial Pada Produk UMKM Di Kota Subang Menggunakan Model UTAUT In Consumer Context. *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer (JTIK)*, 7(5), pp.1021–1028.
- PUTRI, N.S., GUNAWAN, J. dan WIBAWA, B.M., 2021. Identifikasi Faktor yang Mempengaruhi Niat Keberlanjutan Penggunaan Layanan Online Food Delivery di Masa Pandemi COVID-19. *Jurnal Sains dan Seni ITS*, 10.
- RAY, A., DHIR, A., BALA, P.K. dan KAUR, P., 2019. Why do people use food delivery apps (FDA)? A uses and gratification theory perspective. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 51, pp.221–230.
- ROH, M. dan PARK, K., 2019. Adoption of O2O food delivery services in South Korea: The moderating role of moral obligation in meal preparation. *International Journal of Information Management*, 47, pp.262–273.
- SABRI ALRAWI, M.A., SAMY, G.N., YUSOFF, R.C.M., SHANMUGAM, B., LAKSHMIGANTHAN, R., MAAROP, N. dan KAMARUDDIN, N., 2020. Examining factors that effect on the acceptance of mobile commerce in Malaysia based on revised UTAUT. *Indonesian Journal of Electrical Engineering and Computer Science*, 20(3), pp.1173–1184.
- SHAO, Z., ZHANG, L., LI, X. dan GUO, Y., 2019. Antecedents of trust and continuance intention in mobile payment platforms: The moderating effect of gender. *Electronic Commerce Research and Applications*, 33.
- SJAHROEDDIN, F., 2018. The Role of E-S-Qual and Food Quality on Customer Satisfaction in Online Food Delivery Service. In: *Prosiding Industrial Research Workshop and National Seminar*. pp.551–558.
- Statista, 2022. Online Food Delivery - Worldwide. [online] Available at: <<https://www.statista.com/outlook/dmo/online-food-delivery/worldwide?currency=usd>>
- SUDARYONO, RAHWANTO, E. dan KOMALA, R., 2020. E-Commerce Dorong Perekonomian Indonesia, Selama Pandemi COVID 19 Sebagai Entrepreneur Modern Dan Pengaruhnya Terhadap Bisnis Offline. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis (JUMANIS) Prodi Kewirausahaan*, 2(2).
- SUNGBOONLUE, P., THANAKAEW, S., RANGSEEPANYA, K., TANGPATONG, T. dan SIRIBORVORNANRATANAKUL, T., 2022. A study of redesigning food delivery application in Thailand. *Telkomnika (Telecommunication Computing Electronics and Control)*, 20(5), pp.1073–1082.

- SWINYARD, W.R. dan SMITH, S.M., 2003. Why People (Don't) Shop Online: A Lifestyle Study of the Internet Consumer. *Psychology and Marketing*, 20(7), pp.567–597.
- TAM, C., SANTOS, D. dan OLIVEIRA, T., 2020. Exploring the influential factors of continuance intention to use mobile Apps: Extending the expectation confirmation model. *Information Systems Frontiers*, 22(1), pp.243–257.
- TANDON, A., KAUR, P., BHATT, Y., MÄNTYMÄKI, M. dan DHIR, A., 2021. Why do people purchase from food delivery apps? A consumer value perspective. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 63.
- Tenggara Strategic, 2022. Riset Tenggara Strategies: Pasca-Pandemi, Permintaan Layanan Pesan AntarMakanan Tetap Tinggi. [online] Available at: <<https://tenggara.id/research/Online-Food-Delivery-OFD-Consumption-Behavior-and-Perception-Survey-in-Indonesia>>.
- VENKATESH, V., SMITH, R.H., MORRIS, M.G., DAVIS, G.B., DAVIS, F.D. dan WALTON, S.M., 2003. Quarterly User Acceptance Of Information Technology: Toward A Unified View. *MIS quarterly*, 27(3), pp.425–478.
- VENKATESH, V., WALTON, S.M. dan THONG, J.Y.L., 2012. Quarterly Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology. *MIS Quarterly*, [online] 36(1), pp.157–178.
- WANG, Y.S., TSENG, T.H., WANG, W.T., SHIH, Y.W. dan CHAN, P.Y., 2019. Developing and validating a mobile catering app success model. *International Journal of Hospitality Management*, 77, pp.19–30.
- XU, C., PEAK, D. dan PRYBUTOK, V., 2015. A customer value, satisfaction, and loyalty perspective of mobile application recommendations. *Decision Support Systems*, 79, pp.171–183.
- YADAV, R., SHARMA, S.K. dan TARHINI, A., 2016. A multi-analytical approach to understand and predict the mobile commerce adoption. *Journal of Enterprise Information Management*, 29(2), pp.222–237.
- YAN, M., FILIERI, R. dan GORTON, M., 2021. Continuance intention of online technologies: A systematic literature review. *International Journal of Information Management*,
- YUAN, S., LIU, Y., YAO, R. dan LIU, J., 2016. An investigation of users' continuance intention towards mobile banking in China. *Information Development*, 32(1), pp.20–34.
- ZANETTA, L.D.A., HAKIM, M.P., GASTALDI, G.B., SEABRA, L.M.A.J., ROLIM, P.M., NASCIMENTO, L.G.P., MEDEIROS, C.O. dan DA CUNHA, D.T., 2021. The use of food delivery apps during the COVID-19 pandemic in Brazil: The role of solidarity, perceived risk, and regional aspects. *Food Research International*, 149.
- ZHAO, Y. dan BACAO, F., 2020. What factors determining customer continuingly using food delivery apps during 2019 novel coronavirus pandemic period? *International Journal of Hospitality Management*, 91.
- ZHOU, T., 2011. Examining the critical success factors of mobile website adoption. *Online Information Review*, 35(4), pp.636–652.
- delivery (OFD) services. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 35, pp.150–162.

*Halaman ini sengaja dikosongkan*