

ANALISIS FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUASAN DAN INTENSI BERKELANJUTAN PENGGUNA OFD (STUDI KOMPARATIF INDONESIA DAN KOREA SELATAN)

HAYU ADWITYA CAHYANI



**PROGRAM STUDI BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025**



@Hak cipta milik IPB University

IPB University



IPB University
Bogor Indonesia

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Perpustakaan IPB University

PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Analisis Faktor yang Memengaruhi Kepuasan dan Intensi Berkelanjutan Pengguna OFD (Studi Komparatif Indonesia dan Korea Selatan)” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Juli 2025

Hayu Adwitya Cahyani
K1401211158

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

ABSTRAK

HAYU ADWITYA CAHYANI. Analisis Faktor yang Memengaruhi Kepuasan dan Intensi Berkelanjutan Pengguna OFD (Studi Komparatif Indonesia dan Korea Selatan). Dibimbing oleh RADEN DIKKY INDRAWAN dan SENDY WATAZAWWADU'ILMI.

Industri *Online Food Delivery* (OFD) mengalami pertumbuhan pesat secara global, namun ditemukan perbedaan pola penggunaan dan faktor kepuasan pengguna antar negara. Penelitian ini membandingkan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan dan intensi berkelanjutan pengguna OFD di Indonesia dan Korea Selatan dengan menggunakan analisis deskriptif, tabulasi silang, dan SEM-PLS. Dari survei yang dilakukan, didapatkan total 400 responden. Hasil analisis menunjukkan bahwa pengguna Indonesia memiliki frekuensi penggunaan lebih tinggi dan kepuasannya dipengaruhi oleh *confirmation*, *hedonic motivation*, *effort expectancy*, dan *performance expectancy*, sementara di Korea hanya dua faktor pertama yang signifikan. Intensi berkelanjutan dipengaruhi oleh *habit* dan *online tracking* di kedua negara, serta *social influence* di Indonesia dan *online rating* di Korea. Implikasi dari temuan ini menunjukkan pentingnya pendekatan yang kontekstual dalam strategi pengembangan layanan OFD lintas negara.

Kata kunci: ECM, intensi berkelanjutan, kepuasan pengguna, OFD, UTAUT2

ABSTRACT

HAYU ADWITYA CAHYANI. Analysis of Factors Influencing User Satisfaction and Continuance Intention in Online Food Delivery (A Comparative Study of Indonesia and South Korea). Supervised by RADEN DIKKY INDRAWAN and SENDY WATAZAWWADU'ILMI.

The Online Food Delivery (OFD) industry has experienced rapid global growth; however, differences in usage patterns and user satisfaction factors have been identified across countries. This study compares the factors influencing user satisfaction and continuance intention of OFD services in Indonesia and South Korea using descriptive analysis, cross-tabulation, and SEM-PLS. A total of 400 respondents were collected through a survey. The analysis shows that Indonesian users have a higher frequency of usage, with their satisfaction influenced by confirmation, hedonic motivation, effort expectancy, and performance expectancy, while in Korea, only the first two factors are significant. Continuance intention is influenced by habit and online tracking in both countries, as well as by social influence in Indonesia and online rating in Korea. The implications of these findings highlight the importance of adopting context-specific strategies in the development of OFD services across countries.

Keywords: continuance intention, ECM, OFD , UTAUT2, user satisfaction



@Hak cipta milik IPB University

IPB University



- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2025
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.

ANALISIS FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUASAN DAN INTENSI BERKELANJUTAN PENGGUNA OFD (STUDI KOMPARATIF INDONESIA DAN KOREA SELATAN)

HAYU ADWITYA CAHYANI

Skripsi
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana pada
Program Studi Bisnis

**PROGRAM STUDI BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025**

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



@Hak cipta milik IPB University

IPB University

Tim Penguji pada Ujian Skripsi:

1. Fithriyyah Shalihati, S.E., M.M.
2. Dr. Asaduddin Abdullah, B.Sc., M.Sc



- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



Judul Skripsi : Analisis Faktor yang Memengaruhi Kepuasan dan Intensi
Berkelanjutan Pengguna OFD (Studi Komparatif Indonesia dan
Korea Selatan)

Nama : Hayu Adwitya Cahyani
NIM : K1401211158

Disetujui oleh

Pembimbing 1:

Dr. Raden Dikky Indrawan, S.P., M.M.



Pembimbing 2:

Sendy Watazawwadu'ildi, S.E., M.M.



Diketahui oleh

Ketua Program Studi Bisnis:

Dr. Siti Jahroh, B.Sc., M.Sc.

NIP. 197711262008122001



Tanggal Ujian:
25 Juni 2025

Tanggal Lulus:

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah subhanaahu wa ta'ala atas segala karunia-Nya sehingga skripsi dengan judul “Analisis Faktor yang Memengaruhi Kepuasan dan Intensi Berkelanjutan Pengguna OFD (Studi Komparatif Indonesia dan Korea Selatan)” ini berhasil diselesaikan. Penulis menyadari skripsi ini dapat terselesaikan berkat doa serta bantuan dari berbagai pihak. Terima kasih penulis ucapkan kepada :

1. Bapak Dr. Raden Dikky Indrawan, S.P., M.M selaku dosen penggerak akademik dan ketua komisi pembimbing, serta Ibu Sendy Watazawwadu'Ilmi, S.E., M.M selaku pembimbing yang telah bersedia untuk memberikan bimbingan, arahan, motivasi, dan ilmu yang sangat berharga selama proses penyusunan penelitian ini.
2. Ibu Dr. Linda Karlina Sari, S.Stat., M.Si. sebagai dosen seminar dan Ibu Fithriyyah Shalihati, S.E., M.M. serta Bapak Dr. Asaduddin Abdullah, B.Sc., M.Sc. selaku dosen penguji, atas segala masukan, saran konstruktif, serta ilmu yang telah memperkaya pemahaman penulis dan menyempurnakan karya ini.
3. Ibu Dwi Tjahjani, S.E. dan Bapak Maryunani, S.Sos, M.M. orang tua tercinta, yang tak pernah lelah memberikan banyak dukungan dari berbagai aspek untuk keberhasilan peneliti selama masa perkuliahan dan penelitian ini
4. Keluarga besar MonSeb yang selalu hadir dengan dukungan tulus, tawa hangat, dan semangat yang tak pernah padam.
5. Mirza Sukardi, manusia spesial yang selalu menjadi ruang paling aman sekaligus penyemangat setia dalam setiap proses jatuh dan bangkit penulis.
6. Adelia Hasna, Erika Yulianti, dan Iva Dinda, sahabat-sahabat tersayang yang tak pernah lelah mendengarkan cerita, keluh kesah, dan berbagi tawa dalam suka maupun duka.
7. Teman teman penulis, grup Ventbase dan grup Manusia yang selalu hadir dalam setiap momen perjalanan menempuh perkuliahan di sekolah bisnis.
8. JBNU fellas dan seluruh International fellas yang menjadi keluarga baru bagi penulis selama masa studi di Korea Selatan.
9. Seluruh dosen, tenaga kependidikan dan teman-teman program studi bisnis angkatan 58 yang telah memberikan warna, pelajaran, dan pengalaman luar biasa selama masa perkuliahan.

Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada penulis maupun semua pihak yang membutuhkan.

Bogor, Juli 2025

Hayu Adwitya Cahyani



DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan	4
1.4 Manfaat	4
II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Perilaku Konsumen (<i>Consumer Behavior</i>)	5
2.2 <i>The Unified Theory of Acceptance & Use Technology 2 (UTAUT2)</i>	6
2.3 <i>Expectancy Confirmation Model (ECM)</i>	7
2.4 <i>Online Food Delivery Services (OFD)</i>	8
2.5 <i>Online Review (Ulasan), Rating (Penilaian), Tracking (Pelacakan)</i>	8
2.6 Penelitian Terdahulu	9
2.7 Kerangka Pemikiran	11
III METODE	13
3.1 Waktu dan Tempat	13
3.2 Model dan Hipotesis Penelitian	13
3.3 Definisi Variabel Operasional	15
3.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Penarikan Sampel	19
3.5 Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data	20
3.6 Pengolahan dan Analisis Data	21
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	24
4.1 Karakteristik Responden	24
4.2 Analisis Tabulasi Silang	27
4.3 Hasil Analisis SEM-PLS	29
4.4 Analisis Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	40
4.5 Implikasi Teoritis dan Praktis	50
V SIMPULAN DAN SARAN	53
5.1 Simpulan	53
5.2 Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN	61

DAFTAR TABEL

1	Penelitian terdahulu	9
2	Definisi operasional variabel	15
3	Jenis dan sumber data	20
4	Skala likert	21
5	Rentang kriteria interpretasi	21
6	Karakteristik responden	24
7	Hasil signifikan analisis crosstabs Indonesia	27
8	Hasil signifikan analisis crosstabs Korea Selatan	28
9	Kriteria persepsi responden Indonesia	29
10	Kriteria persepsi responden Korea Selatan	31
11	<i>Average variance extracted</i> Indonesia	35
12	<i>Average variance extracted</i> Korea Selatan	37
13	Validitas diskriminan <i>fornell-larcker</i> Indonesia	37
14	Validitas diskriminan <i>fornell-larcker</i> Korea Selatan	38
15	<i>Construct reliability</i> Indonesia	39
16	<i>Construct reliability</i> Korea Selatan	39
17	Nilai <i>R-square</i> dan <i>Q-square</i> Indonesia	41
18	Nilai <i>R-square</i> dan <i>Q-square</i> Korea Selatan	42
19	Pengaruh langsung Indonesia	42
20	Pengaruh tidak langsung Indonesia	43
21	Pengaruh langsung Korea Selatan	44
22	Pengaruh tidak langsung Korea Selatan	44
23	Komparasi hipotesis diterima di Indonesia dan Korea Selatan	45

DAFTAR GAMBAR

1	PDB triwulan III-2024 atas dasar harga baku menurut pengeluaran (Badan Pusat Statistik 2024)	1
2	Model konseptual UTAUT2	6
3	Model konseptual ECM	7
4	Kerangka pemikiran	12
5	Model konseptual	14
6	Persebaran domisili responden	25
7	Frekuensi penggunaan OFD	26
8	Jumlah pengguna aplikasi OFD	26
9	Jumlah aplikasi OFD yang digunakan	27
10	Model <i>outer loading</i> awal Indonesia	34
11	<i>Outer</i> model final Indonesia	35
12	Model <i>outer loading</i> awal (Korea Selatan)	36
13	<i>Outer</i> model final (Korea Selatan)	36
14	Model struktural (<i>inner model</i>) Indonesia	40
15	Model struktural (<i>inner model</i>) Korea Selatan	41



DAFTAR LAMPIRAN

1	Daftar pertanyaan kuesioner	61
2	Hasil analisis tabulasi silang Indonesia	67
3	Hasil analisis tabulasi Silang Korea Selatan	72
4	Perbandingan model pengukuran Indonesia (<i>first and final measurement</i>)	77
5	Perbandingan model pengukuran Korea Selatan (<i>first and final measurement</i>)	82

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.