

**PENGARUH *PUSH-PULL-MOORING EFFECTS* TERHADAP
PERPINDAHAN PELANGGAN *PLATFORM ONLINE FOOD
DELIVERY* DI DAERAH KHUSUS JAKARTA**

INTAN FAIZA SIDDIQAH



**DEPARTEMEN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN MANAJEMEN
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2024**

- 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.



PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh *Push-Pull-Mooring Effects* terhadap Perpindahan Pelanggan *Platform Online Food Delivery* di Daerah Khusus Jakarta” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun 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, September Tahun 2024

Intan Faiza Siddiqah
H2401201025



ABSTRAK

INTAN FAIZA SIDDIQAH. Pengaruh *Push-Pull-Mooring Effects* terhadap Perpindahan Pelanggan *Platform Online Food Delivery* di Daerah Khusus Jakarta. Dibimbing oleh JONO MINTARTO MUNANDAR.

Perkembangan teknologi telah meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan online, termasuk layanan *online food delivery* (OFD). Tersedianya berbagai *platform* OFD memicu persaingan ketat, membuat pelanggan lebih selektif dan cenderung beralih jika layanan tidak kompetitif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *push-pull-mooring effects* terhadap *switching intention* pelanggan *platform* OFD serta pengaruh *mooring effects* dalam memoderasi hubungan antara *push effects* dan *pull effects* dengan *switching intention*. Penelitian ini melibatkan 211 responden Milenial dan Generasi Z yang tinggal di Provinsi Daerah Khusus Jakarta. Metode penarikan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis SEM-PLS. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *push-pull-mooring effects* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *switching intention*. Namun, *mooring effects* tidak memoderasi hubungan antara *push* dan *pull effects* dengan *switching intention*. *Switching intention* berpengaruh signifikan terhadap *switching behavior*.

Kata kunci: *online food delivery, push-pull-mooring effects, switching behavior, switching intention*

ABSTRACT

INTAN FAIZA SIDDIQAH. The Influence of Push-Pull-Mooring Effects on Customer Switching in Online Food Delivery Platforms in Daerah Khusus Jakarta. Supervised by JONO MINTARTO MUNANDAR.

The rapid development of technology has enhanced public access to online services, including online food delivery (OFD) services. The availability of various OFD platforms has intensified competition, making customers more selective and likely to switch if the service is not competitive. This study aims to analyze the influence of push-pull-mooring effects on the switching intention of OFD platform customers and to examine the moderating role of mooring effects on the relationship between push and pull effects with switching intention. The sample for this study consists of 211 Millennial and Generation Z respondents residing in the Daerah Khusus Jakarta, selected using purposive sampling. Data analysis was conducted using descriptive analysis and SEM-PLS. The result show that push-pull-mooring effects have a positive and significant impact on switching intention. However, mooring effects do not moderate the relationship between push and pull effects with switching intention. Switching intention has a positive and significant influence on switching behavior.

Keywords: *online food delivery, push-pull-mooring effects, switching behavior, switching intention*



- 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 2024¹
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.



**PENGARUH *PUSH-PULL-MOORING EFFECTS* TERHADAP
PERPINDAHAN PELANGGAN *PLATFORM ONLINE FOOD
DELIVERY* DI DAERAH KHUSUS JAKARTA**

INTAN FAIZA SIDDIQAH

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

**DEPARTEMEN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN MANAJEMEN
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2024**



@Hak cipta milik 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.

Tim Penguji pada Ujian Skripsi:

- 1 Eka Dasra Viana, S.E., Ak., M.Acc.
- 2 Nur Hadi Wijaya, S.T.P., M.M.

Judul Skripsi : Pengaruh *Push-Pull-Mooring Effects* terhadap Perpindahan
Pelanggan *Platform Online Food Delivery* di Daerah Khusus
Jakarta

Nama : Intan Faiza Siddiqah
NIM : H2401201025

Disetujui oleh

Pembimbing 1:
Prof. Dr. Ir. Jono Mintarto Munandar, M.Sc.
NIP 196101231986011002



Diketahui oleh

Ketua Departemen Manajemen:
Dr. Eko Ruddy Cahyadi, S.Hut., M.M.
NIP 197812132006041001



Tanggal Ujian:
17 September 2024

Tanggal Lulus:



@Hak cipta milik 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.



PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Tema yang dipilih dalam penelitian yang dilaksanakan sejak bulan Juli 2024 sampai bulan Agustus 2024 ini adalah perpindahan pelanggan *platform online food delivery*, dengan judul “Pengaruh *Push-Pull-Mooring Effects* terhadap Perpindahan Pelanggan *Platform Online Food Delivery* di Daerah Khusus Jakarta”. Penelitian ini disusun sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Departemen Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Manajemen, IPB University.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung penyelesaian karya ilmiah ini, yaitu kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Jono Mintarto Munandar, M.Sc. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu, pikiran, arahan, saran, dan dukungan selama penulisan skripsi ini.
2. Ibu Eka Dasra Viana, S.E., Ak., M.Acc. dan Bapak Nur Hadi Wijaya, S.T.P., M.M. selaku dosen penguji yang telah memberikan saran dan arahan untuk penyempurnaan skripsi ini.
3. Kedua orang tua, yaitu Bapak Anis Ahmad dan Ibu Reny Murty serta saudara kandung penulis yaitu Mutiara, Aftab, dan Mona yang selalu memberikan doa dan dukungan baik secara material maupun non-material selama proses pengerjaan skripsi.
4. Teman-teman satu kelompok bimbingan, yaitu Hega, Tenia, Cahya, Monic, Frans, Fahar, dan Kevin yang telah kebersamai dan berjuang bersama dalam proses pengerjaan skripsi ini.
5. Teman-teman terdekat sejak SMA, yaitu Momo, Yanti, Alifah, Meut, dan Shavira yang selalu memberikan semangat, bantuan, dan dukungan dalam proses pengerjaan skripsi ini.
6. Teman-teman terdekat di IPB, yaitu Layalia, Niftira, Nessa, Lia, Andra, Feby, dan Laras yang selalu kebersamai dan menjadi tempat saling berbagi cerita, pengalaman, suka, dan duka.
7. Teman-teman Manajemen angkatan 57 yang telah menjadi teman seperjuangan, kebersamai selama masa perkuliahan, membantu mencari responden penelitian, dan lain-lain.

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan bagi kemajuan ilmu pengetahuan

Bogor, September 2024

Intan Faiza Siddiqah



DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan	5
1.4 Manfaat	5
1.5 Ruang Lingkup	6
TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Generasi Milenial dan Generasi Z	7
2.2 Platform Online Food Delivery (OFD)	7
2.3 The Push Pull Mooring Model	8
2.4 Efek Pendorong (<i>Push Effects</i>)	9
2.5 Efek Penarik (<i>Pull Effects</i>)	12
2.6 Efek Tambatan (<i>Mooring Effects</i>)	13
2.7 Niat Beralih (<i>Switching Intention</i>)	16
2.8 Perilaku Beralih (<i>Switching Behavior</i>)	17
2.9 Penelitian Terdahulu	17
2.10 Hipotesis Penelitian	19
III METODE	21
3.1 Kerangka Pemikiran	21
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	22
3.3 Jenis dan Sumber Data	22
3.4 Metode Penentuan Sampel	23
3.5 Metode Pengumpulan Data	24
3.6 Skala Pengukuran Variabel	25
3.7 Metode Pengolahan dan Analisis Data	25
3.8 Variabel Operasional Penelitian	28
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	32
4.1 Analisis Deskriptif	32
4.2 Analisis SEM-PLS	45
4.3 Implikasi Manajerial	58
V SIMPULAN DAN SARAN	62
5.1 Simpulan	62
5.2 Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN	68
Riwayat Hidup	86

DAFTAR TABEL

1	Perbedaan generasi	7
2	Penelitian terdahulu	17
3	Ukuran sampel minimal untuk berbagai tingkat <i>minimum path coefficients</i> ($p_{\min}$) dan tingkat signifikansi	24
4	Skala <i>likert</i>	25
5	Rentang skala analisis deskriptif	26
6	Kriteria validitas dan reliabilitas	27
7	Kriteria model struktural	28
8	Variabel operasional penelitian	28
9	Karakteristik responden	32
10	Gambaran umum perilaku Milenial dan Generasi Z pengguna <i>platform OFD</i> di Daerah Khusus Jakarta	34
11	Perpindahan pelanggan <i>platform OFD</i> pada responden	35
12	Kategori jawaban responden pada variabel <i>push effects</i>	36
13	Kategori jawaban responden pada variabel <i>pull effects</i>	38
14	Kategori jawaban responden pada variabel <i>mooring effects</i>	40
15	Kategori jawaban responden pada variabel <i>switching intention</i>	42
16	Kategori jawaban responden pada variabel <i>switching behavior</i>	43
17	Nilai AVE sebelum dan setelah <i>dropping</i> pada tingkat dimensi	47
18	Fornell-Larcker <i>Criterion stage 1</i>	48
19	HTMT <i>criterion</i> pada <i>stage 1</i>	49
20	Nilai <i>composite reliability</i> dan <i>cronbach's alpha stage 1</i>	49
21	Nilai AVE sebelum dan setelah <i>dropping</i> tingkat variabel	52
22	Fornell-Larcker <i>Criterion stage 2</i>	52
23	HTMT <i>criterion</i> pada <i>stage 2</i>	52
24	Nilai <i>composite reliability</i> dan <i>cronbach's alpha stage 2</i>	53
25	Nilai <i>R-Square</i>	54
26	<i>Output path coefficient</i>	55

DAFTAR GAMBAR

1	Jumlah pengguna <i>platform digital online food delivery</i>	1
2	<i>Market share</i> industri <i>online food delivery</i> di indonesia dari tahun 2020 hingga 2023	2
3	Persentase pengguna layanan OFD berdasarkan usia	3
4	<i>The push-pull mooring model of service switching</i>	8
5	Model penelitian	20
6	Kerangka pemikiran	22
7	Diagram radar persepsi responden pada variabel <i>push effects</i>	38
8	Diagram radar persepsi responden pada variabel <i>pull effects</i>	40
9	Diagram radar persepsi responden pada variabel <i>mooring effects</i>	42
10	Diagram radar persepsi responden pada variabel <i>switching intention</i>	43
11	Diagram radar persepsi responden pada variabel <i>switching behavior</i>	44

12	Diagram radar persepsi responden pada seluruh variabel	44
13	<i>Outer model</i> pada <i>stage 2</i> setelah <i>dropping</i>	51
14	Hasil <i>bootstrapping</i>	54
15	<i>Blue Ocean Strategy</i>	61

DAFTAR LAMPIRAN

Kuesioner penelitian	69
Hasil uji validitas dan reliabilitas kuesioner penelitian	79
Hasil pengolahan SEM-PLS <i>stage 1</i>	81
Hasil pengolahan SEM-PLS <i>stage 1</i> setelah <i>dropping</i>	83
Nilai <i>cross loading stage 1</i>	84
Hasil <i>outer model</i> pada <i>stage 2</i>	85