

## Memahami Sikap dan Perilaku Pelanggan Terhadap Layanan Pengiriman Makanan Dengan Menggunakan Online Food Delivery (OFD) : Investigasi Motivasi dan Tantangan Pelanggan (Studi Kasus Pada Masyarakat Indonesia)

Aulia Putri Mega Puspasari<sup>1</sup>, Seprianti Eka Putri<sup>2</sup>

<sup>12</sup> Universitas Bengkulu

email: [auliaputrimuspasari@gmail.com](mailto:auliaputrimuspasari@gmail.com)

email korespondensi: [seprianti.ep@unib.ac.id](mailto:seprianti.ep@unib.ac.id)

### Abstract

*The rise of food services using Online Food Delivery (OFD) is very significant due to its ability to deliver food quickly thereby increasing effectiveness. Therefore, this research tries to understand consumers' desires and intentions to adopt OFD through behavioral reasoning theory. The research was conducted using data from 202 OFD users in Indonesia through an online survey. The quantitative method was chosen using the SEM (Structural Equation Modeling) data analysis technique using the PLS (Partial Least Squares) software application. Research proves that from a managerial perspective, research findings validate the impact of all constructs on consumer desires and behavioral intentions*

**Keywords:** Memahami Sikap, Perilaku Pelanggan, Layanan Pengiriman

### A. Latar Belakang Teoritis

Kemajuan dunia teknologi yang sangat pesat dalam informasi menuntut para pelaku usaha untuk dapat memahami serta memanfaatkannya dalam kegiatan bisnis sebagai upaya untuk meningkatkan daya saing. Perkembangan teknologi semakin lama juga mempengaruhi aktivitas kehidupan, seperti mendapatkan informasi secara mudah secara online dan salah satu aspek yang sangat berpengaruh adalah ekonomi, hal ini juga di sebut belanja online (online shopping) atau E-commerce. E-commerce adalah penyebaran, pembelian, pemasaran barang melalui sistem elektronik seperti internet atau televisi. E-commerce dapat melibatkan pertukaran data elektronik, sistem manajemen inventori otomatis dan sistem pengumpulan data otomatis (Fadillah,2017).

Di Indonesia pada saat ini telah banyak muncul aplikasi mobile atau aplikasi layanan berbasis online. Dimana Indonesia saat ini merupakan pasar layanan pesan-antar makanan daring (online food delivery) terbesar di Asia Tenggara. Menurut laporan Momentum Works, nilai transaksi bruto (gross merchant value/GMV) layanan OFD di Indonesia mencapai US\$4,5 miliar atau sekitar Rp67,89 triliun pada 2022 (kurs Rp15.087/US\$). Banyak aplikasi mobile yang muncul dari hasil inovasi dan teknologi di Indonesia, dimana yang paling populer dan paling sering di gunakan oleh masyarakat

Indonesia yaitu MaximFood, GrabFood, GoFood, ShopeeFood,.

Penelitian tentang layanan pengiriman makanan menggunakan aplikasi layanan online food delivery sudah banyak dilakukan sebelumnya, diantaranya dilakukan oleh Roni Herison, Muhammad Fachmi, Inriati Kristi Ismail dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Promosi Penjualan terhadap Keputusan Pembelian Ulang pada Jasa Grab Food di Kota Makassar”, dimana hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan dari kualitas layanan terhadap keputusan pembelian ulang, dan begitu juga dengan pengujian parsial dari promosi penjualan terhadap keputusan pembelian ulang bermakna pengaruh positif dan signifikan, sedangkan pengujian secara simultan menunjukkan bahwa kualitas layanan dan promosi penjualan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian ulang.

Peneliti tertarik menjadikan *Online Food Delivery (OFD)* sebagai objek utama dalam penelitian ini karena menurut peneliti sendiri, kemunculan *OFD* berpengaruh cukup besar dalam membantu pengguna untuk dapat memesan makanan secara *online*. Fitur ini membantu pengguna untuk dapat memesan makanan dari berbagai pilihan restoran.

Selain menarik untuk dibahas karena perkembangannya yang cukup pesat di pasar Indonesia, peneliti juga tertarik untuk mengetahui bagaimana sikap dan perilaku

pelanggan terhadap layanan pengiriman makanan dengan menggunakan aplikasi *OFD*. Peneliti hendak mencari tahu tingkat motivasi dan hambatan pengguna layanan aplikasi *OFD* di Indonesia. Bagi peneliti hal ini menarik dan penting untuk di eksplorasi agar dapat mengetahui seberapa baik aplikasi *OFD* telah bekerja, termasuk mencari celah perbaikan dan peningkatan kualitas aplikasi *OFD* untuk kedepannya.

Oleh karena itu, peneliti mengeksplorasi faktor-faktor ini berdasarkan teori penalaran perilaku (BRT) karena alasan berikut. Pertama, saya menyimpulkan bahwa fokus hanya pada faktor-faktor yang memfasilitasi atau menghambat tidaklah cukup untuk memahami kebutuhan pengguna.

Teori penalaran perilaku (BRT) menegaskan bahwa penalaran menjadi lebih kuat setelah perilaku dilakukan, sesuai dengan teori disonansi dan dapat digunakan untuk mendukung, mendistorsi atau merasionalisasi perilaku. Oleh karena itu, BRT menggabungkan alasan adopsi (RFA) dan alasan menentang adopsi (RAA) secara bersamaan, sehingga efektif untuk memahami sikap dan niat konsumen terhadap teknologi inovatif.

RFA dan RAA memberikan wawasan tentang kekuatan yang memfasilitasi dan menghambat yang memengaruhi sikap dan niat. Saya mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat yang terkait dengan memanfaatkan literatur yang ada. Oleh karena itu, Saya mempertimbangkan kesenangan, , dan kepuasan sebagai faktor penentu RFA karena keduanya merupakan pendorong kuat perilaku konsumen positif sebagai respons terhadap inovasi tersebut. Demikian pula, kami menganggap risiko pengiriman dan masalah privasi sebagai komponen utama RAA, yang secara konsisten diidentifikasi sebagai hambatan mendasar dalam penelitian sebelumnya. Akibatnya, kami memeriksa RFA/ RAA sebagai konstruksi tingkat kedua, di mana RFA berkembang melalui kesenangan, Dan kepuasan, dan RAA berkembang melalui risiko pengiriman dan masalah pengiriman.

Hipotesis penelitian ini yaitu :

H1a: Persepsi efektivitas lingkungan berpengaruh positif terhadap RFA

H1b: Efektivitas lingkungan yang dirasakan berdampak negatif terhadap RAA

H1c: Persepsi efektivitas lingkungan berpengaruh positif terhadap keinginan konsumen

H2a: RFA berpengaruh positif terhadap keinginan.

H2b: RFA berpengaruh positif terhadap niat menggunakan OFD

H3a: RAA berpengaruh negatif terhadap keinginan.

H3b: RAA berpengaruh negatif terhadap niat menggunakan OFD

H4: Keinginan konsumen berpengaruh positif terhadap niat perilaku menggunakan OFD

## B. Metode Penelitian

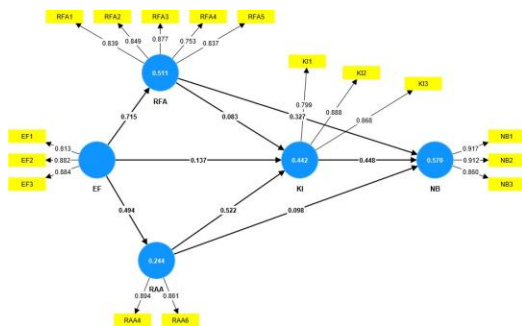
Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi lapangan, yaitu metode pengumpulan data dengan melakukan penyebaran kuesioner untuk informasi dari responden. Jenis kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dengan pertanyaan tertutup, sehingga responden dapat memilih jawaban yang tersedia. Kuesioner yang digunakan yaitu dengan skala likert untuk menganalisis pendapat responden mengenai penggunaan layanan Online Food Delivery (*OFD*) dengan menentukan skor pada tiap pertanyaan. Menurut Sugiyono (2017) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial.

Riset memanfaatkan metode riset kuantitatif. Dengan jumlah data responden yang dikumpulkan yaitu 223 responden, 21 responden diantaranya dianggap tidak valid selama proses penyaringan karena tanggapan tidak memenuhi kriteria. Metode analisis dipilih *Structural Equation Modeling (SEM)* dengan bantuan *Structural Equation Modeling (PLS)* melalui beberapa kategori pengujian dipilih dalam pengolahan data penelitian.

**C. Hasil Dan Pembahasan**

Model pengukuran dalam penelitian ini terdiri dari model pengukuran reflektif dimana Nilai (Efektivitas yang dirasakan), RFA, RAA, Keinginan, dan Niat Berprilaku diukur secara reflektif. Dalam Hair et al (2021), evaluasi model pengukuran reflektif terdiri dari loading factor > 0,70 composite reliability > 0,70 cronbach's alpha > 0,70 dan average variance extracted (AVE) > 0,50 serta evaluasi validitas diskriminan yaitu kriteria fornell dan lacker serta HTMT (Heterotrait Monotrait Ratio) < 0,90.

**Hasil analisis PLS Algorithm**



**Table Outer Loading, Composite Reliability, dan Average Variance Extracted**

| Variabel                           | Item Pengukuran | Outer Loading | Cronbach's Alpha | Composite Reliability | AVE   |
|------------------------------------|-----------------|---------------|------------------|-----------------------|-------|
| Nilai (Efektivitas yang dirasakan) | EF1             | 0,813         | 0,825            | 0,895                 | 0,740 |
|                                    | EF2             | 0,882         |                  |                       |       |
|                                    | EF3             | 0,884         |                  |                       |       |
| Alasan Adopsi (RFA)                | RFA1            | 0,840         | 0,888            | 0,918                 | 0,693 |
|                                    | RFA2            | 0,852         |                  |                       |       |
|                                    | RFA3            | 0,878         |                  |                       |       |
|                                    | RFA4            | 0,752         |                  |                       |       |
|                                    | RFA5            | 0,835         |                  |                       |       |
| Alasan Menolak Adopsi (RAA)        | RAA4            | 0,898         | 0,704            | 0,870                 | 0,771 |
|                                    | RAA6            | 0,857         |                  |                       |       |
| Keinginan                          | KI1             | 0,798         | 0,811            | 0,888                 | 0,726 |
|                                    | KI2             | 0,891         |                  |                       |       |
|                                    | KI3             | 0,865         |                  |                       |       |
| Niat Berprilaku                    | NB1             | 0,950         | 0,892            | 0,949                 | 0,902 |
|                                    | NB2             | 0,950         |                  |                       |       |

Keterangannya sebagai berikut:

- Dalam variabel *Nilai (Efektivitas yang dirasakan)* diukur dalam 3 item dapat diukur secara valid dengan *outer loading* nya yang berkisar 0.813 - 0.884, dimana ini memiliki arti bahwa dalam ketiga item ini dapat diukur dengan valid yang merefleksikan pengukuran *Nilai (Efektivitas yang dirasakan)*. *Reliabilitas* yang bisa diterima yang ditunjukkan *Cronbach's*

*alpha* (0.825) serta *composite reliability* (0.895) yaitu diatas 0,70 dapat dikatakan internal konsistensi variabelnya dipenuhi dan dapat ditunjukkan sebagai variabel reliabel, serta dalam *validitas konvergen* variabel ini juga dapat memenuhi syarat yang baik, dengan nilai AVE nya sebesar 0.740 >0.50 secara keseluruhan dan variasi dari item pengukuran yang terkandung dalam variabel ini mencapai 74% .

- Dalam variabel *Alasan Adopsi (RFA)* diukur oleh 5 item pengukuran valid dengan *outer loading* diantara 0,835 – 0,878 yang berarti bahwa kelima item pengukuran tersebut valid yang menverminkan pengukuran *Alasan Adopsi (RFA)*. Tingkat reliabilitas variabel dapat diterima yang ditunjukkan oleh *cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* diatas 0,70 (reliabel). Tingkat validitas konvergen yang ditunjukkan oleh nilai AVE yaitu 0,693 > 0,50 telah memenuhi syarat validitas konvergen yang baik. Secara keseluruhan variasi item pengukuran yang dikandung oleh *variable* mencapai 69,3%.
- Dalam variabel *Alasan Menolak Adopsi (RAA)* diukur dalam 2 item dapat diukur secara valid dengan *outer loading* nya 0,857 dan 0,898 atau memiliki arti yaitu dalam ketiga item ini dapat diukur dengan valid yang merefleksikan pengukuran *Alasan Menolak Adopsi (RAA)*. *Reliabilitas* yang bisa diterima ditunjukkan *Cronbach' alpha* (0,704) serta *composite reliability* (0.870) yang bernilai melebihi 0,70 dapat dikatakan internal konsistensi variabelnya dapat memenuhi dan dapat ditunjukkan sebagai variabel reliabel, serta dalam *validitas konvergen* variabel ini juga dapat memenuhi syarat yang baik, dengan nilai AVE nya sebesar 0.771 > 0,50 secara keseluruhan dan variasi dari item pengukuran yang terkandung dalam variabel ini mencapai 77,1%.

- Dalam variabel *Keinginan* diukur dalam 3 item dapat diukur secara valid dengan *outer loading* nya berkisar 0,798 – 0,891 atau memiliki arti yaitu dalam ketiga item ini dapat diukur dengan valid yang merefleksikan pengukuran *Keinginan*. Reliabilitas variabel yang bisa diterima yaitu *Cronbach' alpha* (0.811) serta *composite reliability* (0.888) yang bernilai melebihi 0,70 dapat dikatakan internal konsistensi variabelnya dapat memenuhi dan dapat ditunjukkan sebagai variabel reliabel, serta dalam *validitas konvergen* variabel ini juga dapat memenuhi syarat yang baik, dengan nilai AVE nya sebesar  $0,726 > 0.50$  secara keseluruhan dan variasi dari item pengukuran yang terkandung dalam variabel ini mencapai 72.6%.
- Dalam variabel *Niat Berprilaku* diukur dalam 2 item dapat diukur secara valid dengan kedua *outer loading* nya 0,950 atau memiliki arti yaitu dalam enam item ini dapat diukur dengan valid yang merefleksikan pengukuran *Niat Berprilaku*. Reliabilitas variabel bisa diterima dengan *Cronbach Alpha* (0,892) serta *composite reliability* (0.949) yang bernilai melebihi 0,70 dapat dikatakan internal konsistensi variabelnya dapat memenuhi dan ditunjukkan sebagai variabel reliabel, serta dalam *validitas konvergen* variabel ini juga dapat memenuhi syarat yang baik, dengan nilai AVE nya sebesar  $0.902 > 0.50$  secara keseluruhan dan variasi dari item pengukuran yang terkandung dalam variabel ini mencapai 90,2%.

**Table hasil pengujian discriminant validity menggunakan akar kuadrat AVE yang dilihat pada hasil pengujian Fornell Larcker Cretion**

|     | EF    | KI    | NB    | RAA   | RFA   |
|-----|-------|-------|-------|-------|-------|
| EF  | 0,860 |       |       |       |       |
| KI  | 0,453 | 0,852 |       |       |       |
| NB  | 0,446 | 0,626 | 0,950 |       |       |
| RAA | 0,495 | 0,644 | 0,558 | 0,878 |       |
| RFA | 0,715 | 0,524 | 0,613 | 0,658 | 0,832 |

Dari hasil evaluasi pengujian Fornell Larcker Criterion bisa dilihat nilai AVE pada variabel penelitian memiliki nilai diatas 0,50. Kriteria Fornell dan Larcker adalah bahwa nilai AVE variabel lebih besar dari korelasi antara variabel. Yang dimana dapat dilihat bahwa ditinjau berdasarkan nilai akar kuadrat AVE dari masing-masing konstruksi yang meliputi akar AVE kontrak *Nilai (efektivitas yang dirasakan)*, *Alasan adopsi (RFA)*, *Alsaan Menolak Adopsi (RAA)*, *Keinginan*, dan *Niat berprilaku* didapatkan nilainya melebihi nilai korelasi antar kontrak didalam model, dengan demikian *discriminant validity* dari hasil tersebut bisa dikatakan baik. Jika nilai akar kuadrat AVE setiap konstruk lebih besar daripada nilai korelasi antar konstruk dengan konstruk lainnya dalam model, maka model tersebut dikatakan memiliki nilai validitas diskriminan yang baik (Fornell dan Larker, 1981 dalam Wong, 2013).

**Tabel HTMT**

|     | EF    | KI    | NB    | RAA   | RFA |
|-----|-------|-------|-------|-------|-----|
| EF  |       |       |       |       |     |
| KI  | 0,554 |       |       |       |     |
| NB  | 0,515 | 0,727 |       |       |     |
| RAA | 0,639 | 0,855 | 0,698 |       |     |
| RFA | 0,829 | 0,607 | 0,684 | 0,822 |     |

Hair et al (2019) merekomendasikan HTMT karena ukuran validitas diskriminan ini dinilai lebih sensitif atau akurat dalam mendeteksi validitas diskriminan. Nilai yang direkomendasikan yaitu dibawah 0,90. Hasil pengujian menunjukkan nilai HTMT dibawah 0,90 untuk pasangan variabel maka validitas diskriminan tercapai. Variabel membagi variasi item pengukuran terhadap item yang mengukurnya lebih kuat dibandingkan membagi varians pada item variabel lainnya.

**Evaluasi Model Struktural**

Pemeriksaan evaluasi model struktural dilakukan dalam 3 tahap yaitu memeriksa tidak adanya multikolinier antara variabel dengan ukuran inner VIF (Variance Inflated Factor). Nilai Inner VIF dibawah 10 menunjukkan tidak ada multikolinier antara variabel (Ghozali, 2016). Kedua yaitu

menguji hipotesis antar variabel dengan melihat statistik t atau nilai p-value. Apabila t-statistik hitung lebih besar dari 1,96 (t-tabel) atau p-value hasil pengujian kurang dari 0,05 maka terdapat pengaruh yang signifikan antar variabel. Selain itu, perlu dikomunikasikan hasil beserta interval kepercayaan 95% untuk estimasi parameter koefisien jalur dan nilai f-squared, yaitu pengaruh variabel secara langsung pada level konstruk dengan kriteria. Dan yang ketiga adalah nilai f square yaitu pengaruh variabel langsung pada level structural dengan kriteria (Nilai f square 0,02 sebagai kecil, 0,15 sebagai sedang, dan nilai 0,35 sebagai besar. Nilai kurang dari 0,02 bis diabaikan atau dianggap tidak ada efek (Sarstedt dkk., 2017).),

**Tabel Inner VIF**

|     | EF | KI    | NB    | RAA   | RFA   |
|-----|----|-------|-------|-------|-------|
| EF  |    | 2,051 |       | 1,000 | 1,000 |
| KI  |    |       | 1,762 |       |       |
| NB  |    |       |       |       |       |
| RAA |    | 1,768 | 2,256 |       |       |
| RFA |    | 2,734 | 1,819 |       |       |

Hasil estimasi dari tabel Inner VIF menunjukkan nilai Inner VIF < 5 maka tingkat multikolinier antara variabel rendah. Hasil ini menguatkan hasil estimasi parameter dalam SEM PLS bersifat robust (tidak bias).

**Tabel Pengujian Hipotesis**

|               | Path Coefficient | p-value | 95% Interval Kepercayaan Path Coefficient |            | f square |
|---------------|------------------|---------|---|------------|----------|
|               |                  |         | Batas Bawah                               | Batas Atas |          |
| H1a. EF > RFA | 0,715            | 0,000   | 0,601                                     | 0,806      | 1,047    |
| H1b. EF > RAA | 0,495            | 0,000   | 0,313                                     | 0,653      | 0,324    |
| H1c. EF > KI  | 0,136            | 0,181   | -0,051                                    | 0,342      | 0,016    |
| H2a. RFA > KI | 0,083            | 0,450   | -0,134                                    | 0,300      | 0,004    |
| H2b. RFA > NB | 0,364            | 0,000   | 0,206                                     | 0,547      | 0,148    |
| H3a. RAA > KI | 0,523            | 0,000   | 0,333                                     | 0,692      | 0,276    |
| H3b. RAA > NB | 0,064            | 0,445   | -0,099                                    | 0,231      | 0,004    |
| H4. KI > NB   | 0,394            | 0,000   | 0,191                                     | 0,582      | 0,179    |

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diatas maka diketahui sebagai berikut :

1. **Hipotesis H1a diterima**, memiliki pengaruh positif langsung dari EF terhadap RFA dengan *part coefficient* 0,715 dan signifikan p-value (0.000), artinya setiap ada peningkatan EF

maka akan meningkatkan RFA. Pada tingkat selang kepercayaan 95%, besar pengaruh EF dalam meningkatkan RFA terletak pada diantara 0.601 sampai 0.806. Meskipun begitu, keberadaan EF dalam meningkatkan RFA memiliki tingkat pengaruh yang tinggi dalam level structural (f square = 1,047).

2. **Hipotesis H1b diterima**, memiliki pengaruh positif langsung dari EF terhadap RAA dengan *part coefficient* 0,495 dan signifikan p-value (0.000), artinya setiap ada peningkatan EF maka akan meningkatkan RAA. Pada tingkat selang kepercayaan 95%, besar pengaruh EF dalam meningkatkan RAA terletak pada diantara 0.313 sampai 0.653. Meskipun begitu, keberadaan EF dalam meningkatkan RAA memiliki tingkat pengaruh yang sedang / moderat dalam level structural (f square = 0,324).
3. **Hipotesis H1c ditolak**, memiliki pengaruh negatif langsung dari EF terhadap KI dengan *part coefficient* 0,136 dan signifikan p-value (0,181), artinya setiap ada peningkatan EF maka akan meningkatkan secara tidak signifikan terhadap KI. Pada tingkat selang kepercayaan 95%, besar pengaruh EF dalam meningkatkan KI terletak pada diantara -0,051 sampai 0,342. Meskipun begitu, keberadaan EF dalam meningkatkan KI memiliki tingkat pengaruh yang sedang/moderat dalam level structural (f square = 0,016).
4. **Hipotesis H2a ditolak**, memiliki pengaruh negatif langsung dari RFA terhadap KI dengan *part coefficient* 0,083 dan signifikan p-value (0,450), artinya setiap ada peningkatan RFA maka akan meningkatkan secara tidak

signifikan terhadap *KI*. Pada tingkat selang kepercayaan 95%, besar pengaruh *RFA* dalam meningkatkan *KI* terletak pada diantara -0,134 sampai 0,300. Meskipun begitu, keberadaan *RFA* dalam meningkatkan *KI* memiliki tingkat pengaruh yang sedang/moderat dalam level structural ( $f\ square = 0,004$ ).

5. **Hipotesis H2b diterima**, memiliki pengaruh positif langsung dari *RFA* terhadap *NB* dengan *part coefficient* 0,364 dan signifikan  $p$ -value (0.000), artinya setiap ada peningkatan *RFA* maka akan meningkatkan *NB*. Pada tingkat selang kepercayaan 95%, besar pengaruh *RFA* dalam meningkatkan *NB* terletak pada diantara 0.206 sampai 0.547. Meskipun begitu, keberadaan *EF* dalam meningkatkan *RFA* memiliki tingkat pengaruh yang sedang/moderati dalam level structural ( $f\ square = 0,148$ ).
6. **Hipotesis H3a diterima**, memiliki pengaruh positif langsung dari *RAA* terhadap *KI* dengan *part coefficient* 0,523 dan signifikan  $p$ -value (0.000), artinya setiap ada peningkatan *RAA* maka akan meningkatkan *KI*. Pada tingkat selang kepercayaan 95%, besar pengaruh *RAA* dalam meningkatkan *KI* terletak pada diantara 0,333 sampai 0.692. Meskipun begitu, keberadaan *RAA* dalam meningkatkan *KI* memiliki tingkat pengaruh yang sedang/moderat dalam level structural ( $f\ square = 0,276$ ).
7. **Hipotesis H3b ditolak**, memiliki pengaruh negatif langsung dari *RAA* terhadap *NB* dengan *part coefficient* 0,064 dan signifikan  $p$ -value (0,445), artinya setiap ada peningkatan *RAA* maka akan meningkatkan secara tidak signifikan terhadap *NB*. Pada tingkat

selang kepercayaan 95%, besar pengaruh *RAA* dalam meningkatkan *NB* terletak pada diantara -0,099 sampai 0,231. Meskipun begitu, keberadaan *RAA* dalam meningkatkan *NB* memiliki tingkat pengaruh yang sedang/moderat dalam level structural ( $f\ square = 0,004$ ).

8. **Hipotesis H4 diterima**, memiliki pengaruh positif langsung dari *KI* terhadap *NB* dengan *part coefficient* 0,394 dan signifikan  $p$ -value (0.000), artinya setiap ada peningkatan *KI* maka akan meningkatkan *NB*. Pada tingkat selang kepercayaan 95%, besar pengaruh *KI* dalam meningkatkan *NB* terletak pada diantara 0.191 sampai 0.582. Meskipun begitu, keberadaan *KI* dalam meningkatkan *NB* memiliki tingkat pengaruh yang sedang/moderat dalam level structural ( $f\ square = 0,179$ ).

#### D. Kesimpulan

Saat ini, penerapan OFD menjadi perhatian para peneliti karena keunikan manfaatnya. Oleh karena itu, penelitian ini menyelidiki bagaimana manfaat dan kekhawatiran OFD dapat memengaruhi keinginan dan niat konsumen. Berdasarkan hasil penelitian, maka hasil yang diperoleh *EF* pengaruh positif dan signifikan terhadap *RFA*, *EF* pengaruh positif dan signifikan terhadap *RAA*, sedangkan *EF* pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap *KI*. *RFA* pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap *KI* sedangkan *RAA* pengaruh positif dan signifikan terhadap *NB*. Dan *RAA* pengaruh positif dan signifikan terhadap *KI*, sedangkan *RAA* pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap *NB*. Dan *KI* pengaruh positif dan signifikan terhadap *NB*. Dari perspektif manajerial, temuan penelitian memvalidasi dampak semua konstruksi terhadap keinginan

konsumen dan niat berperilaku. Oleh karena itu, para pembuat kebijakan harus berupaya lebih keras untuk memahami hubungan ini dan menerapkan strategi pemasaran.

### E. Rekomendasi

Untuk peneliti selanjutnya, banyak faktor yang hal mempengaruhi konsumen dalam alasan menerima adopsi atau alasan menolak adopsi untuk melakukan niat berperilaku menggunakan layanan terkini, oleh karena itu peneliti selanjutnya diharapkan untuk memperhatikan faktor lainnya yang dapat mempengaruhi variabel dalam penelitian ini, sehingga penelitian selanjutnya dapat mempengaruhi variabel lainnya, sehingga penelitian selanjutnya dapat menunjukkan perbedaan hasil penelitian. Diharapkan kepada peneliti selanjutnya untuk meneliti objek layanan yang baru seiring berjalannya waktu untuk meneliti apakah tema penelitian yang diangkat memiliki hasil yang sama atau berbeda.

### F. Referensi

- Zahra, S. A., Sapienza, H. J., & Davidsson, P. (2006). Entrepreneurship and dynamic capabilities: a review, model and research agenda. *Journal of Management Studies*, 43(4), 917–955.
- Joseph F. Hair Jr. et al. 2021. An Introduction to Structural Equation Modeling. *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R, Classroom Companion: Business*, 1-29. [https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-030-80519-7\\_1](https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-030-80519-7_1) (diakses tanggal 24 September 2023)
- Herison, Roni, et al. 2021 *Pengaruh Kualitas Layanan dan Promosi Penjualan terhadap Keputusan Pembelian Ulang pada Jasa Grab Food di Kota Makassar*. *Amkop Management Accounting Review (AMAR)*, Vol 1 (2), 24-31. [https://scholar.google.com/citations?view\\_op=view\\_citation&hl=id&user=Bt9J0WAAAAAJ&citation\\_for\\_view=Bt9J0WAAAAAJ;u-x6o8ySG0sC](https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=id&user=Bt9J0WAAAAAJ&citation_for_view=Bt9J0WAAAAAJ;u-x6o8ySG0sC) (diakses tanggal 25 September 2023)

### Rujukan Elektronik:

- Binus University School Of Accounting. *Memahami Uji Multikolinearitas Dalam Model Regresi*. (<https://accounting.binus.ac.id/2021/08/06/memahami-uji-multikolinearitas-dalam-model-regresi/>, diakses tanggal 30 September 2023)
- Katadata Media Network (<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/01/19/indonesia-pasar-online-food-delivery-terbesar-di-asean#:~:text=Menurut%20laporan%20Momentum%20Works%2C%20nilai%20transaksi%20bruto%20%28gross,yang%20totalnya%20mencapai%20US%2416%2C3%20miliar%20pada%20tahun%20lalu,> diakses tanggal 27 September 2023)
- Statistikian (<https://www.statistikian.com/2021/04/tutorial-partial-least-square-dalam-pls-sem.html>, diakses tanggal 27 September 2023)
- Statistikian (<https://www.statistikian.com/2021/04/inner-model-pls-sem-smart-pls.html>, diakses tanggal 28 September 2023)
- DosenPendidikan.Co.Id (<https://www.dosenpendidikan.co.id/uji-validitas/>, diakses tanggal 01 Oktober 2023)
- Uji Validitas dan Reliabilitas dalam Penelitian (<https://ruangjurnal.com/uji-validitas-dan-reliabilitas/#:~:text=Uji%20korelasi%20digunakan%20untuk%20menguji%20apakah%20PLS%20dapat,yang%20konsisten%20ketika%20digunakan%20pada%20waktu%20yang%20berbeda,> diakses tanggal 03 Oktober 2023)
- Wiki Statistika (2023). *Skala Likert: Pengertian, Rumus, Contoh Analisis* ([https://wikistatistika.com/skala-likert/#google\\_vignette](https://wikistatistika.com/skala-likert/#google_vignette), diakses tanggal 03 Oktober 2023)

De Lara, M., & Doyen, L. (2008). Sustainable management of natural resources: Mathematical models and methods. [SpringerLink version]. Diakses pada 29 Juni 2016 dari <http://www.springerlink.com/openurl.asp?genre=book&isbn=978-3-540-79073-0>