UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Niat Melanjutkan Penggunaan Aplikasi Fore Coffee di Jabodetabek
Stella Oktaviani, Bayu Aji Aritejo, S.E., M.M., M.Si., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

INTISARI

Menjaga loyalitas pelangga lama dinilai lebih memberikan keuntungan jangka panjang dibandingkan hanya berfokus pada menarik pelanggan baru. Sebagai salah satu penyedia layanan pemesanan kopi berbasis aplikasi di Indonesia, Fore Coffe turut menghadapi tantangan serupa dalam mempertahankan penggunanya, sehingga penelitian ini dilakukan untuk menelaah beragam determinan yang mendorong pengguna terus memakai aplikasi Fore Coffee di kawasan Jabodetabek. Kerangka analisis mengacu pada model UTAUT2 dengan menambahkan pelacakan daring sebagai faktor yang berkaitan langsung dengan proses pemesanan. Kepuasan daring selanjutnya ditempatkan sebagai penghubung antara faktor-faktor tersebut dan niat melanjutkan penggunaan.

Penelitian yang digunakan bersifat kuantitatif. Tanggapan dari 162 pengguna Fore Coffee yang berdomisili di Jabodetabek dihimpun menggunakan kuesioner berskala Likert lima poin yang disebar secara *purposive sampling,* lalu diolah melalui teknik *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan dukungan aplikasi SmartPLS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kedelapan determinan memberi kontribusi positif serta signifikan terhadap kepuasan daring, di mana pelacakan daring dan pengaruh sosial menjadi penggerak paling kuat, sementara ekspektasi usaha paling lemah pengaruhnya. Selanjutnya, kepuasan daring terbukti berdampak positif dan signifikan pada niat melanjutkan penggunaan, serta mampu menerangkan 61,4% keragaman kepuasan daring dan 47,8% keragaman niat melanjutkan penggunaan. Dengan demikian, kepuasan daring menempati posisi sentral dalam menjaga keberlanjutan penggunaan aplikasi Fore Coffee.

Kata Kunci: Niat Melanjutkan Penggunaan, Kepuasan Daring, Pelacakan Daring, UTAUT 2, PLS-SEM.

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Niat Melanjutkan Penggunaan Aplikasi Fore Coffee di Jabodetabek
Stella Oktaviani, Bayu Aji Aritejo, S.E., M.M., M.Si., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

ABSTRACT

Retaining existing customers is considered to offer long-term benefits compared to solely focusing on efforts to attract new ones. As one of the app-based coffee-ordering service providers in Indonesia, Fore Coffee faces similar challenges in retaining its users, which is why this study was conducted to examine various determinants that drive users to continue using the Fore Coffee application in the Jabodetabek area. The analytical framework is based on the UTAUT2 model, with the addition of online tracking as a factor directly related to the ordering process. Online satisfaction is then positioned as the link between these factors and continuance intention.

The research employed is quantitative in nature. Responses from 162 Fore Coffee users residing in Jabodetabek were collected through a five-point Likert-scale questionnaire distributed using purposive sampling and were analyzed using the Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) technique with the support of the SmartPLS application.

The results show that all eight determinants have a positive and significant contribution to online satisfaction, with online tracking and social influence being the strongest drivers, while effort expectancy has the weakest influence. Furthermore, online satisfaction is proven to have a positive and significant effect on continuance intention, and explains 61,4% of the variance in online satisfaction and 47,8% of the variance in continuance intention. Thus, online satisfaction holds a central position in sustaining continued usage of the Fore Coffee application.

Keywords: Continuance Intention, Online Satisfaction, Online Tracking, UTAUT2, *PLS-SEM*