

ABSTRAK

Sebagai hasil dari kemajuan teknologi, semua tindakan sekarang mudah dilakukan. Food Delivery Apps (FDA) adalah salah satu teknologi lain yang digunakan orang untuk membantu mempermudah aktivitas mereka. FDA telah meningkat popularitasnya dalam beberapa tahun terakhir sebagai aplikasi smartphone online-ke-offline yang menguntungkan perusahaan kuliner dan pelanggan dengan memfasilitasi pemesanan online dan pengiriman offline yang mudah dan cepat. Sejak situasi pandemi COVID-19 saat ini, masyarakat tidak dapat melakukan aktivitas normalnya karena keterbatasan ruang lingkup dan kurangnya interaksi, yang telah mengubah perilaku pembelian masyarakat. Oleh karena itu, semua pengusaha di bisnis kuliner sangat terselamatkan dengan keberadaan FDA. Fokus penelitian ini adalah pada pengguna layanan GoFood yang tersedia di aplikasi Gojek, khususnya untuk wilayah Bandung, mengingat Bandung merupakan salah satu kota di Indonesia yang sudah lama dikenal dengan industri kulinernya yang berkembang pesat dan GoFood merupakan salah FDA yang paling populer di Indonesia. Penelitian ini mengusulkan pendekatan komprehensif yang mengintegrasikan UTAUT, ECM, dan TTF, serta faktor kepercayaan, dan mengevaluasi niat 204 pengguna GoFood asli untuk terus menggunakan GoFood selama epidemi COVID-19 di Bandung. Metode kuantitatif digunakan dalam penelitian ini. *Purposive sampling* digunakan di samping *non-probability sampling*. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan penyebaran kuesioner *online* yang kemudian diisi oleh responden, serta melalui penggunaan teori dan data dari buku dan jurnal. Diperlukan 200 tanggapan dari Bandung untuk mengisi survei ini. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data PLS-SEM. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebelas dari dua puluh delapan hipotesis diterima. Penelitian ini menunjukkan bahwa Trust, Confirmation, dan Social Influence berpengaruh positif dan signifikan terhadap Continuance Intention, dan juga Satisfaction sebagai variabel intervening memperkuat pengaruh ketiga variabel tersebut. Temuan penelitian membantu pemasar di industri kuliner, terutama GoFood, dalam memahami elemen-elemen yang mempengaruhi perilaku konsumen dalam niat berkelanjutan untuk menggunakan FDA mereka.

Kata kunci: Continuance Intention, COVID-19, ECM, Food Delivery Apps, TTF, UTAUT