



MENJELAJAHI PENGALAMAN PENGGUNA DALAM APLIKASI PENGIRIMAN MAKANAN SELULER DI BATAM

Vivian Febri Ningsih¹, Khafidh Al Karan Caniago², Ericks Setiawan³, Vania Vidella⁴, Vincent⁵, Anjelica^{6*}

Universitas Internasional Batam, Indonesia

Vivianfebrin@gmail.com¹, khafidhalkaran@gmail.com², Ericksetiawan027@gmail.com³,
vaniavidella@gmail.com⁴, vtvincent12@gmail.com⁵, anjelikashen123@gmail.com⁶

Abstrak:

Penelitian ini berfokus pada pengalaman pengguna dalam aplikasi pengiriman makanan seluler di Batam. Perkembangan teknologi yang pesat telah mengubah cara konsumen memesan makanan, sehingga memunculkan kebutuhan untuk mengevaluasi kualitas layanan dan tingkat kepuasan pengguna. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan dan loyalitas pengguna terhadap aplikasi pengiriman makanan seluler. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner online. Sebanyak 380 responden yang merupakan pengguna aplikasi di Batam dilibatkan dalam penelitian ini. Data dianalisis menggunakan model persamaan struktural (SEM) untuk mengevaluasi hubungan antar variabel.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan, keandalan aplikasi, dan kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Selain itu, kepuasan pengguna berkontribusi secara langsung terhadap loyalitas mereka untuk terus menggunakan aplikasi. Penelitian ini memberikan implikasi praktis bagi pengembang aplikasi untuk meningkatkan pengalaman pengguna dengan fokus pada kemudahan navigasi, kecepatan layanan, dan kualitas interaksi. Dengan demikian, aplikasi pengiriman makanan dapat lebih memenuhi kebutuhan konsumen secara optimal.

Kata Kunci : Pengiriman Makanan, Aplikasi, Keamanan, Pelanggan

Abstract

This study focuses on user experience in mobile food delivery applications in Batam. Rapid technological developments have changed the way consumers order food, thus giving rise to the need to heat up service quality and user satisfaction levels. The purpose of this study is to analyze the factors that influence user satisfaction and loyalty to mobile food delivery applications. The method used is a quantitative approach with data collection techniques through online questionnaires. A total of 380 respondents who are application users in Batam were involved in this study. Data were analyzed using structural equation modeling (SEM) to trigger relationships between variables. The results showed that ease of use, application brightness, and service quality have a significant effect on user satisfaction. In addition, user satisfaction directly contributes to their loyalty to continue using the application. This study provides practical impacts for application developers to improve user experience by focusing on ease of navigation, speed of service, and quality of interaction. Thus, food delivery applications can meet consumer needs optimally.

Keywords : Food Delivery, Application, Security, Customer

Corresponding: Anjelica

E-mail: anjelikashen123@gmail.com



PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi dan kemajuan teknologi, aplikasi pengiriman makanan seluler telah menjadi salah satu pilar utama dalam kehidupan urban modern. Secara global, permintaan terhadap layanan ini terus meningkat, terutama di tengah tantangan pandemi COVID-19 yang mempercepat adopsi teknologi digital di berbagai sektor, termasuk industri makanan. Penelitian yang dilakukan oleh Choi (2020) menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi pengiriman makanan sangat dipengaruhi oleh familiaritas mereka terhadap antarmuka dan fitur aplikasi. Hal ini menegaskan pentingnya desain dan pengalaman pengguna (user experience) yang intuitif untuk menarik dan mempertahankan pelanggan.

Isu spesifik di Indonesia, terutama di kota-kota besar seperti Batam, mencakup dinamika kebutuhan pengguna yang beragam dan persaingan ketat di antara penyedia layanan pengiriman makanan. Wu, (2024) menyoroti bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan niat untuk menggunakan kembali aplikasi. Dalam konteks Batam, sebuah kota dengan populasi yang terus berkembang dan karakteristik multikultural, preferensi pengguna terhadap aplikasi pengiriman makanan menjadi topik yang relevan untuk diteliti lebih lanjut.

Urgensi penelitian ini terletak pada meningkatnya ketergantungan masyarakat terhadap aplikasi pengiriman makanan sebagai solusi praktis dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari. Zhongcao, (2022) mencatat bahwa kepuasan pelanggan pada aplikasi ini bergantung pada faktor-faktor seperti kecepatan pengiriman, kualitas makanan, dan kemudahan navigasi dalam aplikasi. Di Batam, yang memiliki posisi strategis sebagai kota pelabuhan internasional, persaingan di sektor ini semakin intensif, memerlukan strategi berbasis data untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan loyalitas pelanggan.

Dalam tinjauan pustaka, berbagai penelitian telah mengkaji elemen-elemen yang memengaruhi keberhasilan aplikasi pengiriman makanan. Koay, (2022) mengembangkan model kualitas layanan yang mencakup dimensi seperti keandalan, tanggapan cepat, dan empati dalam melayani pelanggan. Di sisi lain, penelitian Fadhilah dan Arief (2023) menganalisis model ekuitas pelanggan dalam layanan pengiriman makanan di Indonesia, menyoroti pentingnya membangun nilai yang dirasakan pengguna sebagai elemen kunci dalam menciptakan loyalitas.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan menganalisis pengalaman pengguna aplikasi pengiriman makanan di Batam dengan fokus pada faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan. Penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan rekomendasi strategis bagi penyedia layanan dalam meningkatkan kualitas aplikasi mereka berdasarkan temuan empiris. Adnan, (2024) menyoroti pentingnya nilai yang dirasakan pengguna dalam menentukan pilihan mereka terhadap aplikasi tertentu, yang menjadi dasar bagi penelitian ini untuk mengupas lebih dalam pengalaman pengguna di Batam.

Referensi lain yang relevan turut memberikan kerangka teoritis untuk penelitian ini. Zelia, et al, (2024) menjelaskan pengaruh sikap dan keinginan terhadap niat menggunakan aplikasi pengiriman makanan, sedangkan Uzir, (2021) menekankan pentingnya kualitas layanan, nilai yang dirasakan, dan kepercayaan terhadap staf pengiriman sebagai determinan kepuasan pelanggan. Penelitian tambahan

oleh Lekshmi, (2021) menggarisbawahi efisiensi operasional sebagai faktor penting dalam memberikan pengalaman pengguna yang memuaskan.

Dalam konteks lokal, penelitian seperti yang dilakukan oleh Hendi, (2024) dan Luh, (2021) memberikan wawasan tentang preferensi konsumen Indonesia terhadap fitur-fitur aplikasi pengiriman makanan, seperti kegunaan dan keamanan pangan. Ira,et all, (2020) juga menyoroti tantangan dalam meningkatkan keamanan pangan dalam layanan ini, yang relevan untuk meningkatkan kualitas keseluruhan layanan.

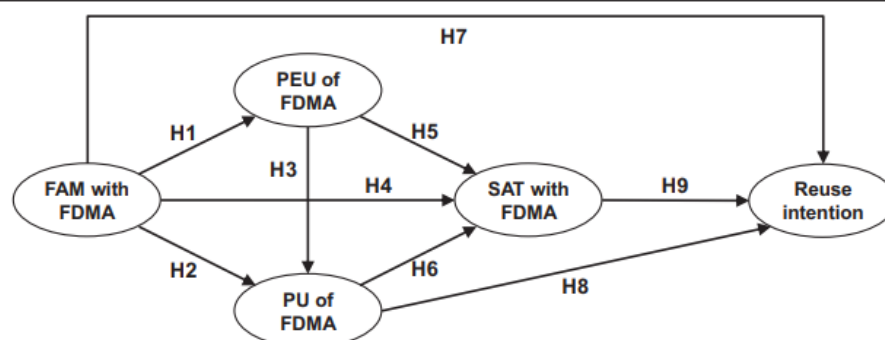
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan dalam memahami dinamika pengalaman pengguna aplikasi pengiriman makanan seluler di Batam. Dengan mengintegrasikan temuan-temuan dari berbagai studi sebelumnya, penelitian ini berupaya menyusun rekomendasi yang dapat diterapkan oleh penyedia layanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan mendorong loyalitas pengguna.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk menganalisis pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi pengiriman makanan seluler di Batam. Pendekatan ini memungkinkan pengumpulan data numerik yang dapat diolah secara statistik untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan dan loyalitas pengguna (Choi, 2020).

Penelitian ini menggunakan pendekatan survei, di mana data dikumpulkan melalui kuesioner yang dirancang untuk mengeksplorasi variabel-variabel seperti kemudahan penggunaan, kegunaan, kepercayaan, dan kepuasan pengguna. Pendekatan survei dipilih karena efektif dalam menjangkau responden yang luas dan relevan dengan topik penelitian (Wu et al., 2024; Zhongcao, 2022).

Survei ini digunakan sebagai alat yang efektif untuk mengumpulkan data yang telah di kumpulkan untuk mengeksplorasi pandangan dan persepsi mengenai topik penelitian ini sehingga memungkinkan pengumpulan informasi yang kompreherensif untuk di analisis lebih lanjut. Gambar di bawah ini adalah hasil uji kecocokan model yang dilakukan sebagai prasyarat penggunaan SEM. Penelitian ini menggunakan model penguji antar variabel. Model tersebut berjudul “Exploring User Experience in Mobile Food Delivery Apps in Batam”.



Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi pengiriman makanan di Batam. Sampel dipilih menggunakan teknik sampling acak sederhana untuk mendapatkan representasi yang baik dari populasi. Sebanyak 380 responden terlibat dalam penelitian ini, yang terdiri dari pengguna dengan latar belakang demografis yang beragam (Koay et al., 2022; Fadhilah & Arief, 2023).

Analisis data dilakukan menggunakan metode statistik deskriptif dan inferensial. Model persamaan struktural (SEM) digunakan untuk menguji hubungan antara variabel independen dan dependen dalam penelitian ini. Teknik ini memungkinkan pengujian hipotesis secara simultan untuk memastikan validitas dan reliabilitas model penelitian (Shah et al., 2024; Ramba & Pratomo, 2024).

Data dikumpulkan menggunakan kuesioner online yang disebarluaskan melalui media sosial dan platform digital lainnya. Kuesioner dirancang dengan skala Likert untuk mengukur tingkat persetujuan responden terhadap pernyataan-pernyataan terkait pengalaman mereka dalam menggunakan aplikasi pengiriman makanan. Teknik ini dipilih karena praktis dan efisien dalam mengumpulkan data dari populasi yang tersebar (Uzir et al., 2021; Lekshmi et al., 2021).

Dengan menggunakan metode penelitian ini, penelitian diharapkan dapat memberikan wawasan yang komprehensif tentang pengalaman pengguna aplikasi pengiriman makanan seluler di Batam serta faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka. Variabel dependen yang ada pada model tersebut adalah Satisfaction dan Intention to Reuse. Gambar 1 menunjukkan model yang akan digunakan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Pada penelitian ini, total responden yang didapatkan adalah sebanyak 380 responden yang berstatus sebagai masyarakat yang berdomisili di kota Batam. Berikut ini merupakan deskripsi dari responden dan besar persentasenya dari hasil kuesioner yang telah disebarluaskan:

Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil dari kuesioner yang telah disebarluaskan, 57% yang menjawab berjenis kelamin Pria/Male, dengan jumlah responden sebanyak 215 responden dan 43% yang menjawab berjenis kelamin Wanita/Female, dengan jumlah responden sebanyak 165 responden.

Usia

Berdasarkan hasil dari kuesioner yang telah disebarluaskan, 71% yang menjawab berusia 18-25 tahun, dengan jumlah responden sebanyak 270, kemudian 12% yang menjawab berusia 14-17 tahun, dengan responden sebanyak 45, juga 10% yang menjawab berusia diatas 25 tahun, dengan responden sebanyak 40, dan 7% yang menjawab berusia dibawah 14 tahun, dengan Jumlah responden sebanyak 25.

Daerah kecamatan

Berdasarkan hasil dari kuesioner yang telah disebarluaskan, 35% yang berdomisili di Batam Centre, dengan jumlah responden sebanyak 135, 19% yang menjawab berdomisili di Bengkong, dengan responden sebanyak 71, 13% yang menjawab berdomisili di Lubuk Baja, dengan responden sebanyak 50, 6% yang menjawab berdomisili di Belakang Padang, dengan responden sebanyak 25, 5% yang

menjawab berdomisili di Batu Aji, dengan responden sebanyak 20, 5% yang menjawab berdomisili di Sekupang, dengan responden sebanyak 20, 4% yang menjawab berdomisili di Batu Ampar, dengan responden sebanyak 14, 3% yang menjawab berdomisili di Bulang, dengan responden sebanyak 10, 3% yang menjawab berdomisili di Galang, dengan responden sebanyak 10, 3% yang menjawab berdomisili di Nongsa, dengan responden sebanyak 10, 3% yang menjawab berdomisili di Sei Beduk, dengan responden sebanyak 10, dan yang terakhir 1% yang menjawab berdomisili di Sagulung, dengan responden sebanyak 5.

Pengalaman menggunakan Online Food Delivery

Berdasarkan hasil dari kuesioner yang telah disebarkan, 33% yang menjawab 3-4 Tahun , dengan jumlah responden sebanyak 125, kemudian 31% yang menjawab >5 tahun, dengan responden sebanyak 119, juga 31% yang menjawab 1-2 tahun, dengan responden sebanyak 116, dan 5% yang menjawab <1 tahun, dengan jumlah responden sebanyak 20.

Aplikasi layanan yang paling sering digunakan

Berdasarkan hasil dari kuesioner yang telah disebarkan, 53% yang menjawab GoFood , dengan jumlah responden sebanyak 202, kemudian 29% yang menjawab GrabFood, dengan responden sebanyak 110, juga 17% yang menjawab Shopee Food, dengan responden sebanyak 63, dan 1% yang menjawab Ongkir Murah, dengan jumlah responden sebanyak 5.

Seberapa sering menggunakan Online Food Delivery Apps

Berdasarkan hasil dari kuesioner yang telah disebarkan, 34% yang menjawab Beberapa kali dalam seminggu , dengan jumlah responden sebanyak 129, kemudian 29% yang menjawab 1-2 kali seminggu, dengan responden sebanyak 110, juga 17% yang menjawab 1-2 kali sebulan, dengan responden sebanyak 65, juga 16% yang menjawab setiap hari, dengan responden sebanyak 60, juga 3% yang menjawab beberapa kali dalam sehari, dengan responden sebanyak 10 dan 1% yang menjawab beberapa kali dalam sebulan, dengan jumlah responden sebanyak 6.

Estimasi pengeluaran dalam sebulan

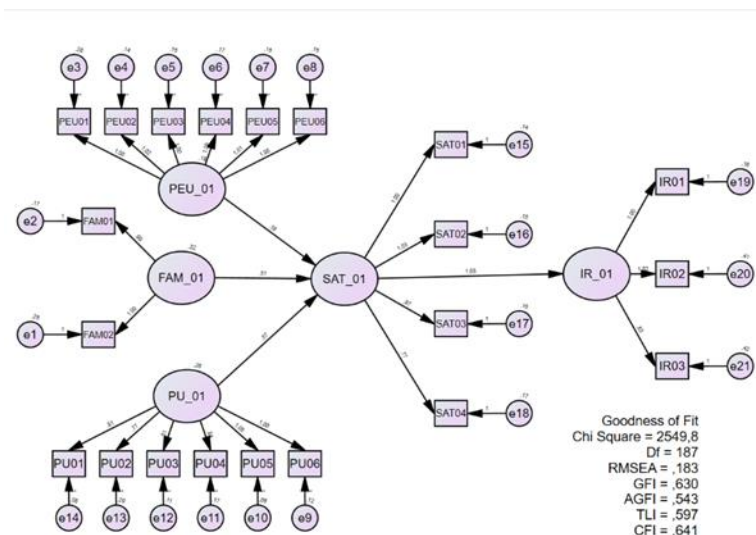
Berdasarkan hasil dari kuesioner yang telah disebarkan, 30% yang menjawab Rp 250.000 - Rp 500.000, dengan jumlah responden sebanyak 115, kemudian 28% yang menjawab < Rp 250.000, dengan responden sebanyak 105, juga 20% yang menjawab Rp 500.000 - Rp 750.000, dengan responden sebanyak 75, juga 12% yang menjawab > Rp 1.000.000, dengan jumlah responden sebanyak 45, dan 10% yang menjawab Rp 750.000 - Rp 1.000.000, dengan responden sebanyak 40.

Uji Validitas

Berdasarkan uji validitas yang dilakukan terhadap semua instrumen pada masing-masing variabel, hasil uji telah menunjukkan semua instrumen pada variabel yang diuji valid. Dengan begitu, semua instrument pada 5 variabel tersebut valid untuk digunakan pada penelitian kami.

Uji Reliabilitas

Berdasarkan uji reliabilitas yang dilakukan terhadap 4 variabel, hasil uji menunjukkan seluruh Cronbach's Alpha bernilai di atas 0,7. Dengan begitu, variabel-variabel tersebut layak dan reliabel untuk digunakan dalam penelitian.



Gambar 2 Analisi Full Model SEM

Uji Hipotesis

No	Hipotesis	Nilai Estimasi	S.E	C.R	P	Keterangan	Hasil
1	FAM_01 -> SAT_01	,512	,048	10,571	***	Positif	H ₁ diterima
2	PEU_01 -> SAT_01	,165	,033	4,957	***	Positif	H ₂ diterima
3	PU_01 -> SAT_01	,565	,041	13,927	***	Positif	H ₃ diterima
4	SAT_01 -> IR_01	1,053	,080	13,122	***	Positif	H ₄ diterima

Uji hipotesis dalam analisis menggunakan AMOS melibatkan penilaian terhadap nilai C.R (Critical Ratio) pada tabel Regression Weight, yang setara dengan nilai t dalam analisis statistik. Dalam konteks ini, jika nilai C.R. $\geq 1,96$ atau $\leq -1,96$ dan nilai probabilitas (P-value) $\leq 0,05$, maka hipotesis nol (H₀) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima. Sebaliknya, jika nilai C.R. $\leq 1,96$ atau $\geq -1,96$ dan nilai probabilitas (P-value) $\geq 0,05$, maka H₀ diterima dan H_a ditolak.

Tabel 1. Hasil Hipotesis

KESIMPULAN

Penelitian ini berhasil mengidentifikasi faktor-faktor penting yang memengaruhi pengalaman pengguna dalam aplikasi pengiriman makanan seluler di Batam. Kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan, keandalan aplikasi, dan pengalaman keseluruhan saat berinteraksi dengan aplikasi. Selain itu, aspek kenyamanan dan kualitas layanan juga terbukti menjadi faktor penting yang dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dalam menggunakan aplikasi pengiriman makanan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengguna yang merasa puas dengan aplikasi pengiriman makanan cenderung memiliki niat untuk terus menggunakan aplikasi tersebut di masa depan. Hal ini menunjukkan perlunya penyedia layanan untuk terus meningkatkan kualitas aplikasi, baik dari segi teknis maupun layanan, agar dapat memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pengguna secara lebih efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Adnan Muhammad Shah, Xiangbin Yan, Syed Asad Ali Shah Dan Mudassar Ali (2024). Nilai yang Dirasakan Pelanggan Dan Pilihan Bersantap Melalui Aplikasi Seluler Di Indonesia. Sekolah Manajemen, Institut Teknologi Harbin, Harbin, Cina
- Choi, Ju-Choel. Keakraban Dan Kepuasan Pengguna Dengan Aplikasi Seluler Pengiriman Makanan. Sage Open 10.4 (2020): 2158244020970563.
- Dr.R.S. Lekshmi, Dr.K. Jawahar Rani, Dr.G. Arasuraja (2021). Studi Tentang Efisiensi Operasional Eksekutif Pengiriman Makanan Online
- Hendi Sama, Eryc, Indasari Deu, Surya Tjahyadi, Endy (2024). Pengembangan Sistem Manajemen Berbasis Online Untuk Memudahkan Acara Sekolah.
- Ira Aprilianti Dan Felippa Amanta (2020). Memajukan Keamanan Pangan Pada Layanan Pesan Antar Makanan Daring Di Indonesia
- Ju-Choel Choi (2020). Keakraban Dan Kepuasan Pengguna Dengan Aplikasi Seluler Pengiriman Makanan.
- Koay, Kian Yeik, Chee Wei Cheah, Dan Yi Xuan Chang. Model Kualitas Layanan Pengiriman Makanan Online, Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan: Kombinasi Pendekatan Pls-Sem Dan Nca. Jurnal Makanan Inggris 124.12 (2022): 4516-4532.
- Luh Erynayati, Made Ayu Desy Geriadi, Dan Ni Putu Yuliana Ria Sawitri 3 (2021). Pilihan Konsumen Dalam Menggunakan Fitur Go-Food: Variabel Kegunaan Sebagai Moderator.
- Md. Uzir Hossain Uzir A, Hussam Al Halbusi B,C, Ramayah Thurasamy D,E,F,G,H, Rodney Lim Thiam Hock, Musheer A. Aljaberi Dan Najmul Hasan & Mahmud Hamid (2021). Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai yang Dirasakan Dan Kepercayaan Pada Personel Layanan Pengiriman Rumah: Bukti Dari Negara Berkembang
- Muhammad Azmi , Agi Putra Kharisma , Muhammad Aminul Akbar (2019). (Evaluasi User Experience Aplikasi Mobile Pemesanan Makanan Online Dengan Metode Design Thinking (Studi Kasus Grabfood)

- Nurul Fitriani Fadhilah & Neneng Nurlaela Arief 2 (2023). Model Ekuitas Pelanggan: Analisis Layanan Pengiriman Makanan Online Di Indonesia, 2723-1097
- Wu, Mengling, dkk. Memodelkan Pentingnya Kualitas Layanan Pengiriman Makanan Pada Kepuasan Pelanggan Dan Niat Penggunaan Kembali. Plos Satu 19.2 (2024): E0293914.
- Zelia Joanna Aurelia Ramba & Luki Adiati Pratomo (2024). Pengaruh Sikap Dan Keinginan Terhadap Niat Menggunakan Pengiriman Makanan Online.
- Zhongcao, Chen. Kepuasan Pelanggan: Di Aplikasi Pengiriman Makanan. Jurnal Digitainability, Realisme & Penguasaan (Mimpi) 1.06 (2022): 20-27.