

ABSTRAK

Aplikasi layanan pesan antar makanan telah mengalami perkembangan pesat dalam mendukung aktivitas kerja di era digital. Beberapa aplikasi yang banyak digunakan oleh mitra pengemudi di Indonesia antara lain Gojek Driver, Grab Driver, ShopeeFood Driver, Maxim Driver, dan Driver Nujek. Namun, aplikasi layanan pesan antar makanan masih perlu terus mengkaji performanya agar tetap mampu mempertahankan keberlanjutan penggunaan di kalangan mitra pengemudi, khususnya dalam menghadapi tantangan operasional dan kepuasan pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh ekspektasi kinerja dan ekspektasi usaha terhadap niat keberlanjutan penggunaan aplikasi ShopeeFood Driver, dengan kepuasan sebagai variabel mediasi. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada 85 mitra ShopeeFood Driver di komunitas Banyumas 10, dan dianalisis menggunakan teknik PLS-SEM melalui *software* SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ekspektasi kinerja berpengaruh terhadap kepuasan dan niat berkelanjutan, sedangkan ekspektasi usaha hanya berpengaruh terhadap kepuasan namun tidak terhadap niat berkelanjutan. Selain itu, kepuasan terbukti mampu memediasi pengaruh ekspektasi kinerja dan ekspektasi usaha terhadap niat berkelanjutan penggunaan aplikasi ShopeeFood Driver.

Kata kunci: ShopeeFood Driver, Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, Kepuasan, Niat Berkelanjutan.

ABSTRACT

Food delivery service applications have experienced rapid development in supporting work activities in the digital era. Several applications widely used by driver partners in Indonesia include Gojek Driver, Grab Driver, ShopeeFood Driver, Maxim Driver, and Driver Nujek. However, food delivery applications still need to continuously evaluate their performance to ensure sustainable usage among drivers, particularly in facing operational challenges and maintaining user satisfaction. Therefore, this study was conducted to examine the influence of performance expectancy and effort expectancy on the continuance intention to use the ShopeeFood Driver application, with satisfaction as a mediating variable. The method used in this research is a quantitative approach by distributing questionnaires to 85 ShopeeFood Driver partners in the Banyumas 10 community, and analyzing the data using PLS-SEM techniques through the SmartPLS software. The results indicate that performance expectancy affects both satisfaction and continuance intention, while effort expectancy only influences satisfaction and has no significant effect on continuance intention. Moreover, satisfaction is proven to mediate the influence of performance expectancy and effort expectancy on the continuance intention to use the ShopeeFood Driver application.

Keywords: ShopeeFood Driver, Performance Expectancy, Effort Expectancy, Satisfaction, Continuance Intention.