

## ABSTRAK

Henry Lau (01011190004)

**“PENGARUH *EXPECTATION CONFIRMATION*, *PERCEIVED USEFULNESS*, *DINING ATTITUDE* DAN *E-SATISFACTION* TERHADAP *CONTINUANCE INTENTION TO USE* MAHASISWA KEPADA *MOBILE FOOD ORDERING APPLICATION* (MFOA) GOFOOD DI INDONESIA”**

(xii + 89 halaman; 6 gambar; 22 tabel)

Pandemi COVID-19 yang masuk ke Indonesia pada awal 2019 menyebabkan masyarakat untuk beraktivitas dari rumah masing-masing, salah satunya adalah pesan antar makanan. Pada tahun 2020 Indonesia merupakan negara dengan total transaksi atau yang biasa di sebut GMV (*Gross Merchandise Value*) terbesar untuk layanan pesan antar di Asia Tenggara. Hal ini membuktikan bahwa perkembangan aplikasi layanan pesan antar makanan sedang diminati di Indonesia. Pada tahun 2021, GoFood sebagai MFOA (*Mobile Food Ordering Application*) pertama di Indonesia berada di posisi kedua penyumbang GMV terbesar dari aplikasi pesan antar di Indonesia. Hal ini menandakan kurangnya penggunaan aplikasi GoFood selama tahun 2021. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui adanya pengaruh *expectation confirmation*, *perceived usefulness*, *dining attitude*, dan *e-satisfaction* yang dapat meningkatkan *continuance intention to use* terhadap aplikasi GoFood. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif dimana data dikumpulkan dengan instrument kuesioner daring yang disebarakan kepada 160 sampel mahasiswa Jabodetabek yang pernah memakai layanan GoFood. Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan metode PLS-SEM dengan *software* SmartPLS 3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *expectation confirmation* dan *perceived usefulness* memiliki pengaruh positif terhadap *dining attitude*, dimana *dining attitude* memiliki pengaruh positif terhadap *e-satisfaction* dan *e-satisfaction* memiliki pengaruh secara positif terhadap *continuance intention to use* kepada GoFood.

**Kata Kunci:** *expectation confirmation*, *perceived usefulness*, *dining attitude*, *e-satisfaction*, *continuance intention to use*

Referensi: (2011-2022)