

Determinan Customers' Intention Pada Penggunaan Menu Qr Code Di Industri Food And Beverages (F&B): Integrasi Technology Acceptance Model (Tam), Theory Of Planned Behavior (Tpb), Dan Flow Theory = Determinants of Consumers Intention to Use QR Code Menus in the Food and Beverage Industry: Integration of the Technology Acceptance Model (TAM), Theory of Planned Behavior (TPB), and Flow Theory

Thomy Rachman Hanif, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920567343&lokasi=lokal>

Abstrak

Perkembangan smart technologies telah mengubah cara konsumen berinteraksi dengan layanan, khususnya di industri makanan dan minuman (F&B), yang mulai mengadopsi menu QR code sebagai solusi inovatif untuk menggantikan menu cetak tradisional. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi faktor-faktor yang mempengaruhi consumers' intention dalam menggunakan menu QR code di industri F&B dengan mengintegrasikan Technology Acceptance Model (TAM), Theory of Planned Behavior (TPB), dan Flow Theory sebagai kerangka konseptual. Penelitian dilakukan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui kuesioner online dengan total 226 responden. Analisis data menggunakan metode Partial Least Squares - Structural Equation Modeling (PLS-SEM) untuk menguji hubungan antar variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel attitude, subjective norms, flow, dan trust menunjukkan pengaruh signifikan pada consumers' intention untuk menggunakan menu QR code. Secara khusus, semakin mudah penggunaan menu QR code yang dirasakan konsumen, maka akan semakin tinggi kebermanfaatan yang dirasakan dan evaluasi sikap positif konsumen pada saat menggunakan menu QR code. Implikasi praktisnya, penting bagi pelaku bisnis agar konsumen menyukai ide dari penggunaan menu QR code dan dapat memegang kepercayaan konsumen, sehingga dapat menumbuhkan niat konsumen untuk menggunakan menu QR code secara teratur di masa yang akan datang. Penelitian ini memberikan kontribusi teoritis pada pengembangan literatur mengenai penggunaan smart technologies di industri F&B serta menawarkan rekomendasi praktis bagi pemilik bisnis untuk memprioritaskan pengalaman pengguna melalui penggunaan teknologi yang inovatif

.....The development of smart technologies has transformed the way consumers interact with services, particularly in the food and beverage (F&B) industry, which has begun adopting QR code menus as an innovative solution to replace traditional printed menus. This study aims to explore the factors influencing consumers' intention to use QR code menus in the F&B industry by integrating the Technology Acceptance Model (TAM), Theory of Planned Behavior (TPB), and Flow Theory as the conceptual framework. The research employed a quantitative approach using a survey method via an online questionnaire, collecting responses from a total of 226 participants. Data analysis was conducted using the Partial Least Squares - Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method to examine the relationships among variables. The findings indicate that the variables of attitude, subjective norms, flow, and trust significantly influence consumers' intention to use QR code menus. Specifically, the easier consumers find using QR code menus, the more benefits they will feel, and the more positive their attitude will be toward it. In practice, businesses should focus on making consumers comfortable with the idea of QR code menus and building their trust, which can encourage regular use in the future. This study contributes theoretically to the literature on the

adoption of smart technologies in the F&B industry and offers practical recommendations for business owners to prioritize user experience through innovative technology utilization.