

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PENGANTAR..... | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iii |
| PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| DAFTAR ISI..... | vii |
| DAFTAR GAMBAR | x |
| DAFTAR TABEL..... | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xiii |
| INTISARI..... | xiv |
| ABSTRACT..... | xv |
| BAB I..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 8 |
| 1.3 Batasan Masalah..... | 8 |
| 1.4 Tujuan Penelitian..... | 9 |
| 1.5 Manfaat Penelitian..... | 9 |
| BAB II..... | 10 |
| 2.1 Layanan Pesan Antar Makanan Online | 10 |
| 2.2 Kepuasan Konsumen | 11 |
| 2.3 Jasa | 12 |
| 2.4 Kualitas Jasa | 14 |
| 2.5 Teknik Sampling | 16 |
| 2.6 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas | 19 |
| 2.7 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> | 20 |
| 2.8 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> | 21 |
| 2.9 Penelitian Terdahulu..... | 24 |
| BAB III | 26 |
| 3.1 Objek Penelitian | 26 |

| | | |
|----------------|---|----|
| 3.2 | Lokasi dan Waktu Penelitian..... | 26 |
| 3.3 | Populasi dan Sampel | 26 |
| 3.4 | Data yang Dibutuhkan..... | 27 |
| 3.5 | Metode Pengumpulan Data | 27 |
| 3.6 | Diagram Alir Penelitian..... | 29 |
| 3.7 | Tahapan Penelitian | 30 |
| BAB IV | | 43 |
| 3.2 | Gambaran Umum Objek Penelitian | 43 |
| 3.3 | Karakteristik Responden | 50 |
| 3.3.1 | Usia | 50 |
| 3.3.2 | Jenis Kelamin | 52 |
| 3.3.3 | Domisili..... | 53 |
| 3.3.4 | Pekerjaan | 54 |
| 3.3.5 | Frekuensi Pemesanan | 55 |
| 3.3.6 | Pendapatan | 56 |
| 3.3.7 | Rata-Rata Pengeluaran Setiap Pemesanan | 57 |
| 3.4 | Atribut Pernyataan..... | 58 |
| 3.5 | Uji Validitas dan Uji Reliabilitas | 59 |
| 3.5.1 | Uji Validitas | 59 |
| 3.5.2 | Uji Reliabilitas | 62 |
| 3.6 | Hasil Penilaian Konsumen | 64 |
| 3.6.1 | Tingkat Kepentingan Konsumen..... | 64 |
| 3.6.2 | Tingkat Kepuasan Konsumen | 69 |
| 3.7 | Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)..... | 75 |
| 3.8 | Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) | 77 |
| 3.8.1 | Tingkat Kesesuaian antara Kepuasan (X) dan Kinerja (Y)..... | 78 |
| 3.8.2 | Rata-Rata Tingkat Kepuasan X dan Kepentingan Y | 79 |
| 3.8.3 | Diagram Kartesius..... | 80 |
| BAB V | | 91 |
| 5.1 | Kesimpulan..... | 91 |
| 5.2 | Saran | 91 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 93 |

| | |
|----------------|----|
| LAMPIRAN | 99 |
|----------------|----|

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1.1 Persentase Pengguna Internet yang Menggunakan Aplikasi Pesan- Antar Makanan 2020..... | 2 |
| Gambar 1. 2 Pengguna Online Food Delivery di Indonesia Berdasarkan Usia..... | 3 |
| Gambar 2. 1 Macam-Macam Teknik Sampling | 16 |
| Gambar 2. 2 Diagram Kartesius Metode IPA..... | 22 |
| Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian..... | 30 |
| Gambar 4. 1 Logo GoFood..... | 43 |
| Gambar 4. 2 Fitur GoFood dalam Aplikasi GoJek..... | 44 |
| Gambar 4. 3 Status Pesanan GoFood | 45 |
| Gambar 4. 4 Logo GrabFood..... | 46 |
| Gambar 4. 5 Fitur GrabFood dalam Aplikasi Grab | 47 |
| Gambar 4. 6 Status Pesanan GrabFood | 48 |
| Gambar 4. 7 Logo ShopeeFood | 48 |
| Gambar 4. 8 Fitur ShopeeFood dalam Aplikasi Shopee | 49 |
| Gambar 4.9 Status Pesanan ShopeeFood | 50 |
| Gambar 4. 10 Usia Responden | 50 |
| Gambar 4. 11 Jenis Kelamin Responden..... | 52 |
| Gambar 4.12 Domisili Responden..... | 53 |
| Gambar 4.13 Pekerjaan Responden..... | 54 |
| Gambar 4.14 Frekuensi Pemesanan Responden..... | 55 |
| Gambar 4.15 Rata-Rata Pendapatan Per Bulan Responden | 56 |

| | |
|--|----|
| Gambar 4.16 Rata-Rata Pengeluaran Setiap Pemesanan Responden..... | 57 |
| Gambar 4.17 Diagram Kartesius Importance Performance Analysis (IPA) Layanan Pesan Antar Makanan Online..... | 81 |
| Gambar 4.18 Contoh Tampilan Foto dan Deskripsi Produk Merchant dalam Aplikasi | 82 |
| Gambar 4.19 Penilaian Konsumen terhadap Pesanan yang Tidak Sama dengan Foto dalam Aplikasi | 82 |
| Gambar 4.20 Penilaian konsumen terhadap Catatan yang Diberikan Saat Pemesanan..... | 84 |
| Gambar 4. 21 Contoh Tampilan Pesanan dengan Catatan dari Konsumen..... | 85 |
| Gambar 4.22 Status Restoran Sibuk/Tutup Sementara | 86 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 2.1 Kriteria Tingkat Kepuasan Konsumen | 21 |
| Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu..... | 24 |
| Tabel 3.1 Skor Penilaian Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja | 37 |
| Tabel 4.1 Variabel dan Atribut Penilaian Responden | 58 |
| Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Atribut Kepentingan dan Atribut Kepuasan | 61 |
| Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan 30 Responden..... | 63 |
| Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Kepentingan 30 Responden | 63 |
| Tabel 4.5 Persentase Penilaian Responden pada Kuesioner Tingkat Kepentingan Kualitas Layanan Pesan Antar Makanan Online | 64 |
| Tabel 4.6 Persentase Penilaian Responden pada Kuesioner Tingkat Kepuasan Kualitas Layanan Pesan Antar Makanan Online | 70 |
| Tabel 4.7 Hasil Perhitungan CSI..... | 75 |
| Tabel 4.8 Hasil Perhitungan Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Layanan Pesan Antar Makanan Online..... | 78 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|-----|
| Lampiran 1. Kuesioner Penelitian..... | 100 |
| Lampiran 2. Hasil Kuesioner Identitas Responden..... | 108 |
| Lampiran 3. Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan 30 Responden | 131 |
| Lampiran 4. Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Responden | 129 |
| Lampiran 5. Hasil Penilaian Tingkat Kepentingan Responden | 130 |
| Lampiran 6. Hasil Penilaian Tingkat Kepuasan Responden | 143 |