

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
INTISARI.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.5 Batasan Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1. <i>Online Food Delivery</i> (OFD).....	12
2.2. SERVQUAL ( <i>Service Quality</i> ).....	13
2.2.1. Pengertian SERVQUAL.....	13
2.2.2. Model SERVQUAL.....	15
2.2.3 Dimensi dalam SERVQUAL.....	16
2.3. SERVPERF ( <i>Service Performance</i> ).....	17
2.4. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	18
2.5. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	22
2.6. Penelitian Terdahulu.....	24
2.7. Kerangka Model Penelitian.....	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian.....	29
3.2 Objek Penelitian.....	29
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	29
3.4 Data yang Dibutuhkan.....	32
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	33
3.6 Identifikasi Indikator Kualitas Layanan.....	36
3.7 Pengolahan dan Analisis Data.....	38
3.8 Tahapan Penelitian.....	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	54
4.1 Profil Perusahaan.....	54

4.1.1 GoFood.....	54
4.1.2 GrabFood.....	54
4.1.3 ShopeeFood.....	55
4.2 Karakteristik Responden.....	55
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	58
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....	59
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir.....	60
4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	61
4.2.7 Karakteristik Responden Berdasarkan <i>Platform</i> yang Sering Digunakan...	63
4.2.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan <i>Platform</i> ....	64
4.2.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Rata-Rata Pengeluaran.....	65
4.2.10 Karakteristik Responden Berdasarkan Metode Pembayaran.....	66
4.2.11 Karakteristik Responden Berdasarkan Keperluan Penggunaan <i>Platform</i> .	67
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	68
4.3.1 Uji Validitas Isi / CVR ( <i>Content Validity Ratio</i> ).....	69
4.3.2 Uji Validitas Konstruk.....	71
4.3.3 Uji Reliabilitas.....	72
4.4 Analisis Data.....	73
4.4.1 Analisis Gap SERVQUAL.....	73
4.4.2 Analisis Komparatif antar <i>Platform</i> .....	78
4.4.3 Analisis SERVPERF ( <i>Service Performance</i> ).....	81
4.4.4 IPA ( <i>Importance Performance Analysis</i> ).....	84
4.4.4.1 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) GoFood.....	84
4.4.4.2 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) GrabFood.....	93
4.4.4.3 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) ShopeeFood.....	100
4.4.4.4 Perbandingan IPA antar <i>Platform</i> .....	107
4.5 Perbandingan Ketiga <i>Platform</i> .....	111
4.6 Implikasi Manajerial.....	115
4.7 Analisis Disparitas Kualitas Layanan dan Dominasi Pasar.....	117
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	118
5.1 Kesimpulan.....	118
5.2 Saran.....	120
Daftar Pustaka.....	122
LAMPIRAN.....	128