

KATA PENGANTAR

Pertama-tama penulis ingin mengucapkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang terus memberikan hikmat, Kesehatan, dan akal budi kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir sebagai persyaratan akademik guna mengejar studi yaitu Strata Satu Sarjana Manajemen di Universitas Pelita Harapan Surabaya ini. Penulis menyadari bahwa dalam Menyusun penelitian ini masih terdapat pengungkapan, penyajian, dan penggunaan kata-kata yang masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran, kritik, dan segala bentuk pengarahannya dari semua pihak untuk dapat memperbaiki penelitian tugas akhir ini. Penulis juga ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung penulis dalam menyelesaikan penelitian tugas akhir ini. Ucapan terima kasih ini khususnya ditunjukkan kepada:

1. Bapak Dr. Ronald, S.T., M.M., CSMA, CDM, PMA, selaku Executive Director di Universitas Pelita Harapan Surabaya, serta sebagai pembimbing pertama yang telah membantu banyak hal dalam kehidupan perkuliahan yang saya lalui hingga dapat menyelesaikan penelitian tugas akhir ini.
2. Ibu Dr. Amelia, S.E., RFP-I., M.M., CSMA., CDM, selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas Pelita Harapan Surabaya, serta sebagai pembimbing kedua dan pembimbing akademik yang telah mencurahkan begitu banyak perhatian, tenaga, waktu, serta memberikan

dorongan yang begitu tinggi kepada saya dari awal perkuliahan hingga penelitian tugas akhir ini dapat terselesaikan.

3. Bapak dan Ibu dosen lainnya yang telah memberikan ilmu pembelajaran selama saya berkuliah di Universitas Pelita Harapan Surabaya secara teoritis dalam berbagai bidang dari awal hingga saat ini.
4. Keluarga saya yaitu orang tua Papa Richard Ngantung, Mama Cenny Rumuat, Adik Nina, Adik Vasco, Stella, dan Adik Nuella yang senantiasa mendoakan, memberikan kasih sayang, memberikan dukungan baik secara materi, tenaga, dan waktu serta memberikan semangat yang luar biasa dari awal perkuliahan hingga saat ini saya bisa menyelesaikan penelitian tugas akhir dengan baik.
5. Teman-teman perkuliahan yang telah bersama berjuang menyelesaikan pendidikan di UPH Sarabaya. Terutama Veren, Valerie, Marsya, Vivian, Cele, Dharma, Koko, Albert, Delano, Delvian, CH, Owen yang telah bersama-sama menemani perjalanan kuliah dan saling menyemangati dari awal masuk sampai saat ini.
6. Chrisantus Yobelto Seran yang telah memberikan dukungan, doa, semangat, serta menghibur dan membantu banyak hal dalam kehidupan perkuliahan yang telah saya lewati selama di Universitas Pelita Harapan Surabaya. Juga untuk keluarga Santus yang turut serta mendoakan dan menyemangati hingga akhir.
7. Untuk sahabat-sahabat yang telah setia mendengar keluh kesah penulis. Angela, Cantika, Claudia, Carmenita, Charen, Eliasabeth, Eugenia,

Tiffany, Vinia, dan Tabitha yang telah menyemangati di setiap proses hingga membantu agar bisa menyelesaikan skripsi dengan baik.

8. Terimakasih juga untuk adik sepupu saya Yukino yang telah menemani saat penulisan skripsi dan selalu mengingatkan, memberi semangat dalam penyelesaian penulisan ini.
9. Kepada Bapak dan Ibu Penguji yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam penyelesaian tugas akhir ini.
10. Kepada semua pihak lainnya yang tidak dapat disebut satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini. Hanya doa yang bisa penulis sampaikan, semoga Tuhan membalas semua kebaikan Bapak, Ibu, Saudara/I sekalian.

Akhir kata, semoga penelitian ini bermanfaat bagi pribadi penulis serta pihak-pihak yang berkepentingan dengan topik yang sama. Segala kritik dan saran pembaca atas penelitian ini tentunya akan sangat bermanfaat untuk penyempurnaan selanjutnya.

Surabaya, 14 Oktober 2020



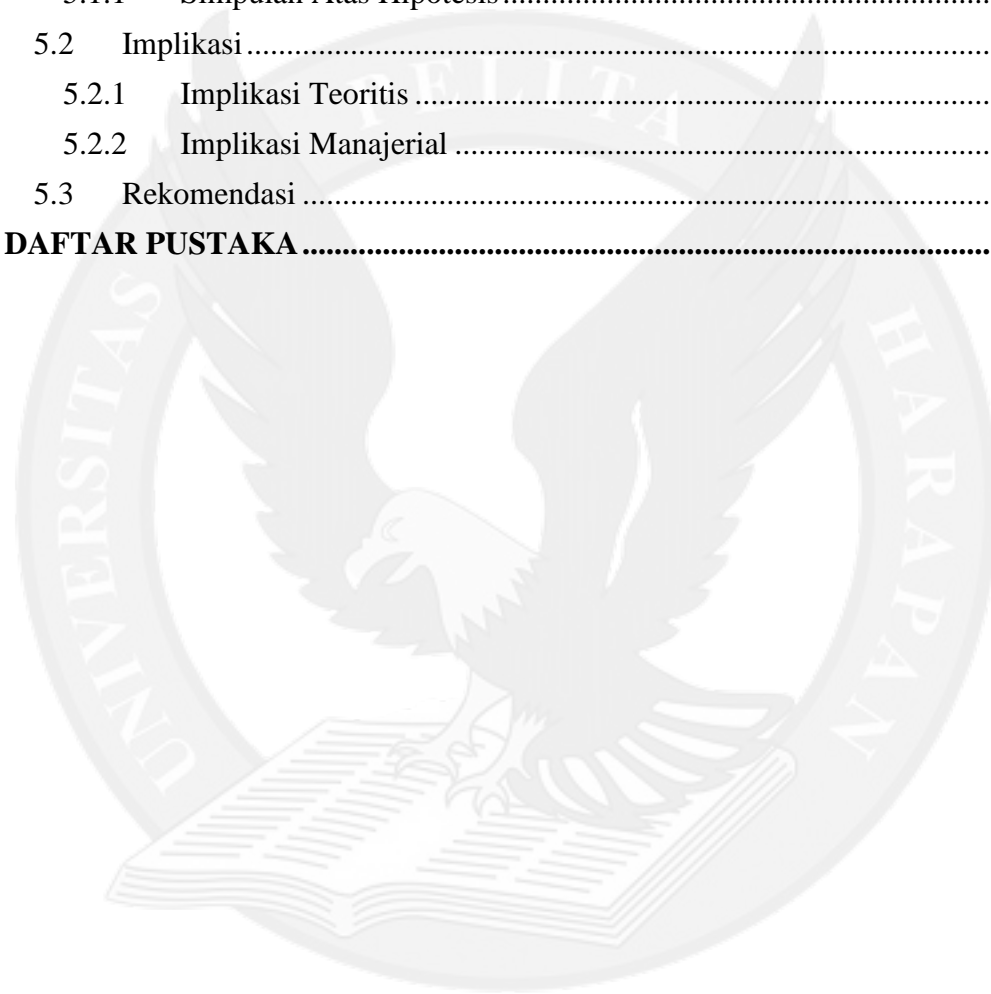
Alinda Kireina Ngantung

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR.....	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Batasan Masalah.....	17
1.3 Rumusan Masalah	18
1.4 Tujuan Penelitian.....	19
1.5 Manfaat Penelitian.....	20
1.5.1 Manfaat Teoritis	20
1.5.2 Manfaat Praktis	20
1.6 Sistematika Penulisan.....	21
BAB II	23
2.1 Landasan Teori	23
2.1.1 Kenyamanan (<i>Convenience</i>)	23
2.1.2 Desain (<i>Design</i>).....	24
2.1.3 Kepercayaan (<i>Trustworthiness</i>)	26
2.1.4 Harga (<i>Price</i>).....	28
2.1.5 Berbagai Pilihan Makanan (<i>Various Food Choices</i>)	29
2.1.6 Nilai Yang Dirasakan (<i>Perceived Value</i>).....	31
2.1.7 Sikap Terhadap Aplikasi Pengiriman Makanan (<i>Attitude Towards Food Delivery Apps</i>).....	32
2.1.8 Niat Untuk Terus Menggunakan (<i>Intention to Continuously Use</i>) .	35

2.2	Penelitian Terdahulu.....	37
2.3	Pengembangan Hipotesis	39
2.3.1	Pengaruh <i>Convenience</i> terhadap <i>Perceived Value</i>	39
2.3.2	Pengaruh <i>Design</i> terhadap <i>Perceived Value</i>	40
2.3.3	Pengaruh <i>Trustworthiness</i> terhadap <i>Perceived Value</i>	40
2.3.4	Pengaruh <i>Price</i> terhadap <i>Perceived Value</i>	41
2.3.5	Pengaruh <i>Various Food Choices</i> terhadap <i>Perceived Value</i>	42
2.3.6	Pengaruh <i>Perceived Value</i> terhadap <i>Attitudes Towards Food Delivery Apps</i>	43
2.3.7	Pengaruh <i>Perceived Value</i> terhadap <i>Intention to Continuously Use</i> 44	
2.3.8	Pengaruh <i>Attitude Towards Food Delivery Apps</i> terhadap <i>Intention to Continuously Use</i>	45
2.4	Model Penelitian.....	46
2.5	Bagan Alur Berpikir	46
BAB III	49
3.1	Jenis Penelitian dan Jenis Data.....	49
3.1.1	Jenis Penelitian.....	49
3.1.2	Jenis Data	50
3.2	Populasi dan Sampel	51
3.2.1	Populasi.....	51
3.2.2	Sampel.....	52
3.3	Metode Pengumpulan Data.....	53
3.4	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	56
3.5	Metode Analisa Data	58
3.5.1	Pengolahan Data.....	58
3.5.2	Pengujian Hipotesis.....	59
3.5.3	Uji Reliabilitas	71
BAB IV	73
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	73
4.2	Analisis Data	73
4.2.1	Statistik Deskriptif	74
4.2.2	Analisis Deskriptif Variabel.....	89
4.2.3	Hasil Pengujian Kualitas Data	100
4.2.4	Hasil Pengujian Hipotesis	116

4.3	Pembahasan	123
4.3.1	Pembahasan Hasil Uji Hipotesis	123
4.3.2	Pembahasan Variabel Penelitian	129
BAB V	148
PENUTUP	148
5.1	Simpulan.....	148
5.1.1	Simpulan Atas Hipotesis	149
5.2	Implikasi	155
5.2.1	Implikasi Teoritis	155
5.2.2	Implikasi Manajerial	157
5.3	Rekomendasi	168
DAFTAR PUSTAKA	170



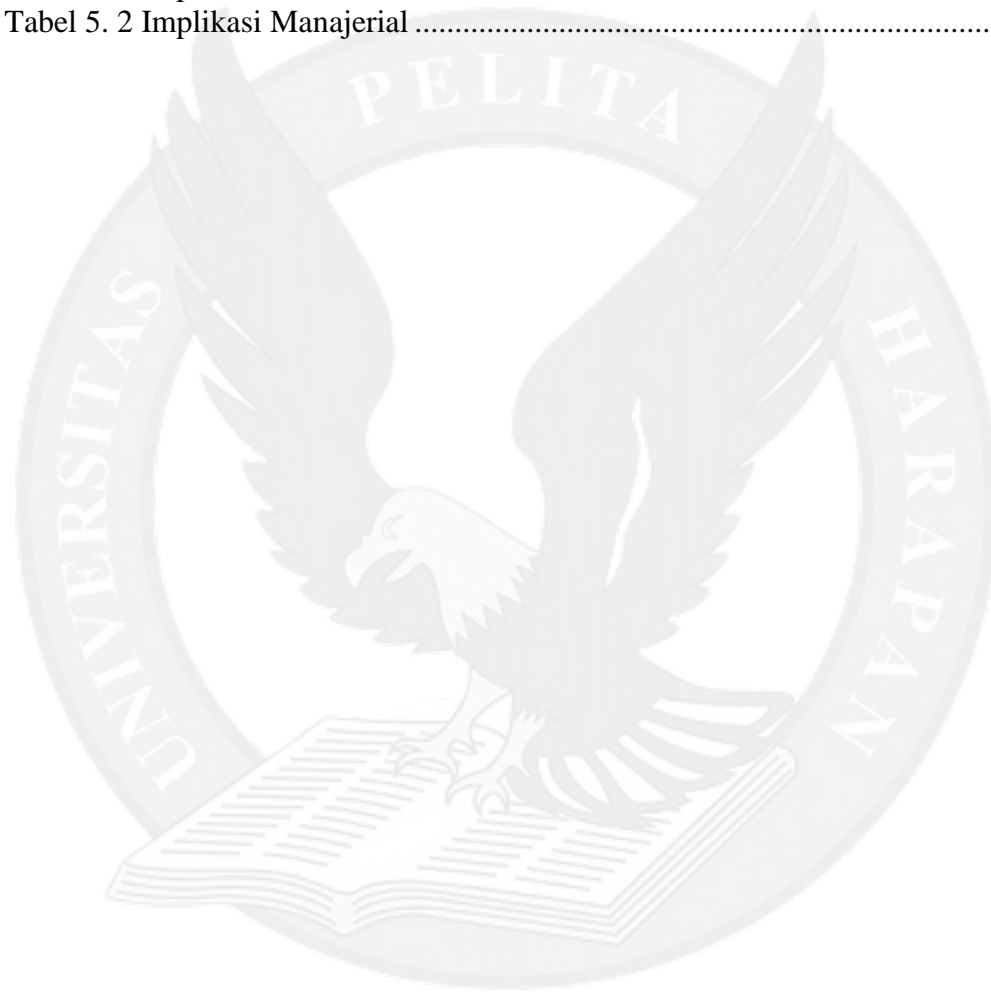
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Pengguna Internet Indonesia Tahun 2021	3
Gambar 1. 2 Alasan Konsumen Berkunjung ke Toko Online 2021	6
Gambar 1. 3 Layanan Pesan Antar Makanan Terpopuler	7
Gambar 1. 4 Logo Shopee.....	8
Gambar 1. 5 Persaingan E-Commerce di Tengah Semarak Belanja Akhir Tahun .	9
Gambar 1. 6 Platform Shopee Food	10
Gambar 1. 7 Aplikasi Pesan Antar Makanan yang digunakan Merchant di Indonesia 2021	10
Gambar 1. 8 Penilaian Fitur Shopeefood	12
Gambar 1. 9 Voucher Shopeefood	12
Gambar 1. 10 Kota yang Dapat Dijangkau Shopeefood	13
Gambar 1. 11 Tampilan Utama Shopeefood.....	14
Gambar 1. 12 Riwayat Pemesanan pada Shopeefood.....	15
Gambar 1. 13 Pemesanan Layanan Shopeefood	16
Gambar 1. 14 Pilihan Makanan di Shopeefood	17
Gambar 2. 1 Hasil Penelitian Jurnal Utama	38
Gambar 2. 2 Model Penelitian	46
Gambar 2. 3 Bagan Alur Berpikir	48
Gambar 3. 1 Diagram Alur Berpikir	63
Gambar 4. 1 Responden Berdasarkan Usia.....	75
Gambar 4. 2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	76
Gambar 4. 3 Confirmatory Analysis Convenience, Design, Trustworthiness, Price, dan Various Food Choices	107
Gambar 4. 4 Confirmatory Analysis Perceived Value, Attitude Towards Food Delivery Apps, dan Intention to Continuously Use	109
Gambar 4. 5 Full Structural Model	112

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Desain Inti Kuesioner.....	55
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel.....	56
Tabel 3. 3 Keterangan Indikator Konstruk.....	62
Tabel 3. 4 Keterangan Hubungan Konstruk.....	63
Tabel 3. 5 Hasil Konversi ke dalam Persamaan Model Pengukuran Konstruk Eksogen dan Endogen	64
Tabel 3. 6 Indeks Pengujian Kelayakan Sebuah Model (Goodness of Fit Index)	70
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Usia.....	75
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	76
Tabel 4. 3 Derajat Penilaian Setiap Variabel	77
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden terhadap Convenience	78
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden terhadap Design	79
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden terhadap Trustworthiness.....	81
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden terhadap Price	82
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden terhadap Various Food Choices.....	83
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden terhadap Perceived Value	85
Tabel 4. 10 Tanggapan Responden terhadap Attitude Towards Food Delivery Apps	86
Tabel 4. 11 Tanggapan Responden terhadap Intention to Continuously Use	88
Tabel 4. 12 Distribusi Jawaban Responden terhadap Convenience.....	89
Tabel 4. 13 Distribusi Jawaban Responden terhadap Design	90
Tabel 4. 14 Distribusi Jawaban Responden terhadap Trustworthiness.....	92
Tabel 4. 15 Distribusi Jawaban Responden terhadap Price	93
Tabel 4. 16 Distribusi Jawaban Responden terhadap Various Food Choices.....	94
Tabel 4. 17 Distribusi Jawaban Responden terhadap Perceived Value	96
Tabel 4. 18 Distribusi Jawaban Responden terhadap Attitude Towards Food Delivery Apps.....	97
Tabel 4. 19 Distribusi Jawaban Responden terhadap Intention to Continuously Use	99
Tabel 4. 20 Goodness of Fit Index	102
Tabel 4. 21 Hasil Uji Normalitas Data.....	103
Tabel 4. 22 Statistik Deskriptif Z-Score	104
Tabel 4. 23 Mahalanobis Distance	106
Tabel 4. 24 Uji Bobot Faktor dan Nilai Faktor Loading Convenience, Design, Trustworthiness, Price, dan Various Food Choices	108
Tabel 4. 25 Uji Bobot Faktor dan Nilai Faktor Loading Perceived Value, Attitude Towards Food Delivery Apps, dan Intention to Continuously Use.....	110
Tabel 4. 26 Index Pengujian Kelayakan	113
Tabel 4. 27 Regression Weight Full Structural Equation Model	113
Tabel 4. 28 Uji Reliability.....	115
Tabel 4. 29 Hasil Uji Hipotesis	116
Tabel 4. 30 Indikator yang paling mempengaruhi Various Food Choices	130
Tabel 4. 31 Indikator yang paling mempengaruhi Price	132

Tabel 4. 32 Indikator yang paling mempengaruhi Design.....	134
Tabel 4. 33 Indikator yang paling mempengaruhi Convenience	136
Tabel 4. 34 Indikator yang paling mempengaruhi Trustworthiness	138
Tabel 4. 35 Indikator yang paling mempengaruhi Perceived Value.....	140
Tabel 4. 36 Indikator yang mempengaruhi Attitude Towards Food Delivery Apps	143
Tabel 4. 37 Indikator yang paling mempengaruhi Intention to Continuously Use	145
Tabel 5. 1 Implikasi Teori.....	156
Tabel 5. 2 Implikasi Manajerial	163



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A KUESIONER	A-1
LAMPIRAN B HASIL UJI STATISTIK DE	B-1
LAMPIRAN C OUTPUT TEKS AMOS	C-1
LAMPIRAN D TABULASI DATA KUESIONER	D-1
LAMPIRAN E HASIL TURNITIN	E-1

