

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....	ii
PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH MANDIRI	iii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	iv
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 – LATAR BELAKANG.....	1
1.1 Pendahuluan.....	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian.....	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Kontribusi Penelitian	11
1.4.1 Kontribusi Teoritis	11
1.4.2 Kontribusi Manajerial	11
1.5 Sistematika Penelitian.....	12
BAB 2 – TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Tinjauan Pustaka	14
2.1.1 <i>Restaurant Brand Loyalty</i>	14
2.1.2 <i>MFOA Usage</i>	15

2.1.3 MFOA <i>Satisfaction</i>	16
2.1.4 <i>Continuous Intention to Use Apps</i>	17
2.1.5 <i>Restaurant Brand Satisfaction</i>	18
2.1.6 <i>Restaurant Brand Attachment</i>	19
2.2 Hubungan Antar Variabel dan Perkembangan Hipotesis.....	20
2.3 Kerangka Penelitian	25
BAB 3 – METODOLOGI	26
3.1 Objek Penelitian	26
3.2 Unit Analisis	27
3.3 Jenis Penelitian.....	29
3.3.1 Skala Pengukuran.....	30
3.4 Tabel Operasionalisasi Variabel	31
3.5 Populasi dan Sampel	34
3.5.1 Menentukan Ukuran Sampel.....	34
3.5.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	35
3.6 Metode Pengumpulan Data	36
3.7 Metode Analisis Data.....	37
3.8 Uji Instrumen Penelitian	38
3.8.1 Uji Reliabilitas	38
3.8.2 Uji Validitas	39
3.9 Analisa <i>Inner Model</i>	40
3.10 Uji <i>Pre-test</i>	42
3.10.1 Hasil Uji Reliabilitas	43
3.10.2 Hasil Uji Validitas.....	43

BAB 4 – HASIL DAN DISKUSI.....	46
4.1 Hasil Analisis	46
4.1.1 Data Diri Responden	47
4.1.1.1 Pertanyaan mengenai Penggunaan Aplikasi <i>Mobile Food-Ordering</i> <i>Application</i> /MFOA) GoFood.....	47
4.1.1.2 Jenis Kelamin.....	48
4.1.1.3 Kelompok Usia	49
4.1.1.4 Profesi Responden	50
4.1.1.5 Frekuensi Pemesanan Makanan melalui MFOA GoFood	50
4.1.1.6 Biaya yang dikeluarkan dalam Setiap Transaksi menggunakan MFOA GoFood.....	51
4.1.2 Deskriptif Statistik	52
4.1.2.1 Penggunaan Aplikasi Mobile Pemesanan Makanan GoFood (MFOA <i>Usage</i>).....	53
4.1.2.2 Kepuasan Penggunaan Aplikasi Pemesanan Makanan GoFood (MFOA <i>Satisfaction</i>).....	54
4.1.2.3 Kepuasan Merek Restoran (<i>Restaurant Brand Satisfaction</i>)	55
4.1.2.4 Keterikatan Merek Restoran (<i>Restaurant Brand Attachment</i>)	55
4.1.2.5 Loyalitas Merek Restoran (<i>Restaurant Brand Loyalty</i>).....	56
4.1.2.6 Niat Penggunaan Aplikasi secara Terus-menerus (<i>Continuous Intention to</i> <i>Use Apps</i>).....	57
4.1.3 Evaluasi <i>Outer Model</i>	58
4.1.3.1 Uji Reliabilitas	58
4.1.3.2 Uji Validitas	59
4.1.4 Evaluasi <i>Inner Model</i>	62
4.1.5 <i>Importance-Performance Map Analysis (IPMA)</i>	67

4.2 Diskusi	70
BAB 5 – KESIMPULAN DAN SARAN	76
5.1 Kesimpulan	77
5.2 Implikasi Manajerial	79
5.3 Limitasi dan Saran untuk Penelitian Selanjutnya.....	81
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 - Tabel Operasionalisasi Variabel	32
Tabel 3.2 - Hasil <i>Composite Reliability Pre-test</i> setelah Eliminasi	43
Tabel 3.3 - Validitas Konvergen <i>Pre-test</i> setelah Eliminasi	44
Tabel 3.4 - <i>Pre-test</i> Fornell-Larcker Criterion Setelah Eliminasi	45
Tabel 3.5 - <i>Pre-test</i> Heterotrait-Monotrait Ratio setelah Eliminasi	46
Tabel 4.1 - Kategori Berdasarkan Nilai Rata-Rata	54
Tabel 4.2 - MFOA <i>Usage</i>	55
Tabel 4.3 - MFOA <i>Satisfaction</i>	56
Tabel 4.4 - <i>Restaurant Brand Satisfaction</i>	56
Tabel 4.5 - <i>Restaurant Brand Attachment</i>	57
Tabel 4.6 - <i>Restaurant Brand Loyalty</i>	57
Tabel 4.7 - <i>Continuous Intention to Use Apps</i>	58
Tabel 4.8 - <i>Composite Reliability</i>	59
Tabel 4.9 - <i>Cronbach's α</i>	59
Tabel 4.10 - Validitas Konvergen setelah Eliminasi	61
Tabel 4.11 - <i>Fornell-Larcker Criterion</i> Setelah Eliminasi	63
Tabel 4.12 - <i>Actual Test Heterotrait-Monotrait (HTMT) Ratio</i> setelah Eliminasi	63
Tabel 4.13 - <i>R-Squared</i>	64
Tabel 4.14 - <i>Multicollinearity Statistics</i>	65
Tabel 4.15 - Tabel <i>Bootstrapping</i>	66
Tabel 4.16 - Konstruk <i>Importance and Performance</i> terhadap <i>Restaurant Brand Loyalty</i>	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 - Pengguna <i>Smartphone</i> di Indonesia dalam Juta.....	2
Gambar 1.2 - Jumlah pengunduh aplikasi <i>Mobile</i> di Indonesia.....	3
Gambar 1.3 -Transaksi yang Paling Sering dilakukan Menggunakan Aplikasi <i>Smartphone</i> di Indonesia per September 2021.....	4
Gambar 1.4 - Aplikasi yang Paling Sering digunakan untuk Memesan Makanan per Agustus 2021.....	5
Gambar 1.5 – Grafik Pertumbuhan Jumlah Merchant pada GoFood.....	7
Gambar 1.6 - Kategori Restoran pada <i>Mobile Food-Ordering Application</i> (MFOA) Go Food.....	8
Gambar 2.1 - Kerangka Penelitian.....	25
Gambar 4.1 - Pertanyaan mengenai Penggunaan Aplikasi <i>Mobile Food-Ordering Application</i> (MFOA) GoFood.....	49
Gambar 4.2 - Rasio Jenis Kelamin Responden.....	50
Gambar 4.3 - Rasio Kelompok Usia Responden.....	50
Gambar 4.4 - Rasio Profesi Responden.....	51
Gambar 4.5 - Frekuensi Pemesanan Makanan melalui MFOA GoFood.....	52
Gambar 4.6 - Biaya per Transaksi Pemesanan Makanan melalui MFOA GoFood.....	54
Gambar 4.2 - <i>Importance-Performance Map Construct</i>	72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Kuesioner <i>Actual Test</i>	A-1
Lampiran B Hasil Pengujian SmartPLS <i>Actual Test</i>	B-1
Lampiran C Laporan Turnitin.....	C-1

