

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala berkat dan penyertaannya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini yang berjudul “PENGARUH ATRIBUT APLIKASI *MOBILE* AGREGATOR PESAN ANTAR MAKANAN *ONLINE* TERHADAP *CONVERSION*”.

Penulis menyadari bahwa tesis ini dapat diselesaikan pada waktunya karena adanya dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

- 1) Dra. Gracia Sinta S Ugut, M.B.A., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan.
- 2) Dr. Ir Innocentius Bernarto, M.Si., M.M., M.Si. selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen.
- 3) Dr. Pujianto Yugopuspito selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan waktu, tenaga, bimbingan dan dukungannya di dalam penyusunan tesis ini.
- 4) Dr. Rudy Pramono, M.Si dan Ibu Rosdiana Sijabat, SE., M.Si., Ph.D. selaku Dosen Penguji atas masukan dan bimbingan yang diberikan.
- 5) Semua dosen di Universitas Pelita Harapan yang telah mengajar dan membagi pengetahuan yang berguna kepada penulis, serta staf yang selalu membantu.
- 6) Orang tua, adik, keluarga dan sahabat yang selalu mendukung dan memberi semangat kepada penulis.
- 7) Seluruh teman-teman angkatan 76 dan 77 serta Grup Makan Siang yang telah menghibur dan membantu di sepanjang waktu perkuliahan ini.

- 8) Para responden penelitian dan seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah mendukung penulis di dalam menyelesaikan penulisan tesis ini.

Pada akhirnya, peneliti berharap tesis ini dapat bermanfaat bagi para pembaca sekalian.

Jakarta, 25 Juli 2019



Priscilla Djajapranata



## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
ABSTRACT .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN .....	x
<b>1. BAB I</b> .....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2. Rumusan Masalah Penelitian .....	7
1.3. Tujuan Penelitian .....	7
1.4. Manfaat Penelitian .....	8
1.5. Sistematika Penulisan .....	8
<b>2. BAB II</b> .....	11
2.1. Aplikasi <i>Mobile</i> .....	11
2.1.1. Aplikasi <i>Mobile</i> Agregator Pesan Antar Makanan <i>Online</i> .....	12
2.2. Penelitian Sebelumnya .....	13
2.3. <i>Conversion</i> .....	13
2.4. <i>Visual Design</i> .....	14
2.5. <i>Information Design</i> .....	16
2.6. <i>Navigational Design</i> .....	17
2.7. <i>Collaboration Design</i> .....	18
2.8. Pengajuan Hipotesis .....	19
2.8.1. Kaitan antara <i>Visual Design</i> dengan <i>Conversion</i> .....	19
2.8.2. Kaitan antara <i>Information Design</i> dengan <i>Conversion</i> .....	21
2.8.3. Kaitan antara <i>Navigational Design</i> dengan <i>Conversion</i> .....	22
2.8.4. Kaitan antara <i>Collaboration Design</i> dengan <i>Conversion</i> .....	23
2.9. Model Penelitian .....	24
<b>3. BAB III</b> .....	26
3.1. Objek Penelitian .....	26

3.2.	Unit analisis.....	26
3.3.	Tipe Penelitian .....	28
3.4.	Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	28
3.5.	Populasi dan Sampel .....	30
3.5.1.	Penentuan Jumlah Sampel.....	31
3.5.2.	Metode Penarikan Sampel.....	32
3.6.	Metode Pengumpulan Data.....	33
3.6.1.	Skala Pengukuran pada Kuesioner .....	33
3.7.	Metode Analisis Data.....	34
3.8.	Pengujian Instrumen Penelitian.....	36
3.8.1.	Uji Reliabilitas.....	36
3.8.2.	Uji Validitas .....	37
3.9.	Pengujian model struktural .....	39
<b>4.</b>	<b>BAB IV.....</b>	<b>41</b>
4.1.	Hasil Penelitian .....	41
4.1.1.	Profil Responden .....	42
4.1.2.	Deskripsi Konstruk Penelitian.....	45
4.1.2.1.	<i>Visual Design</i> .....	49
4.1.2.2.	<i>Information Design</i> .....	51
4.1.2.3.	<i>Navigational Design</i> .....	53
4.1.2.4.	<i>Collaboration Design</i> .....	55
4.1.2.5.	<i>Conversion</i> .....	56
4.1.3.	Analisis Data Penelitian .....	58
4.1.3.1.	<i>Outer Model</i> .....	58
4.1.3.2.	<i>Inner Model</i> .....	64
4.2.	Pembahasan.....	68
4.2.1.	<i>Visual Design</i> .....	68
4.2.2.	<i>Information Design</i> .....	74
4.2.3.	<i>Navigational Design</i> .....	80
4.2.4.	<i>Collaboration Design</i> .....	86
4.3.	Perbandingan Penelitian terdahulu dan Penelitian Saat Ini.....	90
5.1.	Kesimpulan .....	93
5.2.	Implikasi Manajerial .....	94
5.3.	Keterbatasan Penelitian.....	96

5.4. Saran Penelitian Selanjutnya.....	97
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	98
Lampiran A: Kuesioner Penelitian.....	A-1
Lampiran B: Nilai Rata-Rata GrabFood .....	B-1
Lampiran C: Nilai Rata-Rata Go-Food.....	C-1
Lampiran D: Hasil Uji <i>Outer</i> dan <i>Inner Model</i> GrabFood .....	D-1
Lampiran E: Hasil Uji <i>Outer Model</i> Go-Food .....	E-1



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah <i>Unique Mobile Users</i> di Indonesia .....	2
Gambar 2.1 Model Penelitian .....	25
Gambar 4.1 Hasil Model Penelitian GrabFood.....	67
Gambar 4.2 Ilustrasi Tampilan <i>Visual</i> GrabFood dan Go-Food.....	71
Gambar 4.3 Tampilan Aplikasi GrabFood (kiri) dan Go-Food (kanan) .....	74
Gambar 4.4 Tampilan Informasi <i>Digital Menu</i> Restoran A pada GrabFood (kiri) dan Go-Food (kanan) .....	78
Gambar 4.5 Tampilan Informasi <i>Digital Menu</i> Restoran B pada GrabFood (kiri) dan Go-Food (kanan) .....	79
Gambar 4.6 Tampilan <i>Navigation Bar</i> GrabFood dan Go-Food .....	82
Gambar 4.7 Tampilan <i>Keyword Search (Home)</i> GrabFood dan Go-Food .....	83
Gambar 4.8 Tampilan <i>Keyword Search (Menu Page)</i> Go-Food.....	84
Gambar 4.9 Tampilan <i>Shopping Cart</i> GrabFood dan Go-Food.....	85
Gambar 4.10 Tampilan <i>Payment Page</i> dan <i>Shopping Cart (Additional Notes)</i> Go-Food .....	85
Gambar 4.11 Tampilan <i>Shopping Cart (Manual Order)</i> Go-Food.....	86
Gambar 4.12 Contoh Kerjasama Go-Food dengan Restoran.....	88
Gambar 4.13 Contoh Kerjasama Go-Food dengan <i>E-commerce player</i> dan lainnya .....	89
Gambar 4.14 Halaman Kupon GrabFood (kiri) dan Go-Food (tengah dan kanan) .....	89

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Konseptual dan Indikator .....	29
Tabel 4.1 Profil Demografis Responden GrabFood.....	43
Tabel 4.2 Profil Demografis Responden Go-Food .....	44
Tabel 4.3 Indikator Penelitian .....	46
Tabel 4.4 Kategori Berdasarkan Nilai Rata-rata .....	48
Tabel 4.5 Nilai Rata-rata Indikator Variabel <i>Visual Design</i> GrabFood.....	49
Tabel 4.6 Nilai Rata-rata Indikator Variabel <i>Visual Design</i> Go-Food.....	50
Tabel 4.7 Nilai Rata-rata Indikator Variabel <i>Information Design</i> GrabFood.....	51
Tabel 4.8 Nilai Rata-rata Indikator Variabel <i>Information Design</i> Go-Food.....	52
Tabel 4.9 Nilai Rata-rata Indikator Variabel <i>Navigational Design</i> GrabFood .....	53
Tabel 4.10 Nilai Rata-rata Indikator Variabel <i>Navigational Design</i> Go-Food.....	54
Tabel 4.11 Nilai Rata-rata Indikator Variabel <i>Collaboration Design</i> GrabFood .	55
Tabel 4.12 Nilai Rata-rata Indikator Variabel <i>Collaboration Design</i> Go-Food ...	56
Tabel 4.13 Nilai Rata-rata Indikator Variabel <i>Conversion</i> GrabFood.....	57
Tabel 4.14 Nilai Rata-rata Indikator Variabel <i>Conversion</i> Go-Food.....	57
Tabel 4.15 Tahap 1: Uji <i>Composite Reliability</i> GrabFood .....	59
Tabel 4.16 Tahap 1: Uji <i>Convergent Validity</i> GrabFood.....	59
Tabel 4.17 Tahap 2: Uji <i>Composite Reliability</i> GrabFood .....	61
Tabel 4.18 Tahap 2: Uji <i>Convergent Validity</i> GrabFood.....	61
Tabel 4.19 Tahap 2: Uji <i>Discriminant Validity (Fornell-Larcker Criterion)</i> GrabFood .....	63
Tabel 4.20 Tahap 2: Uji <i>Discriminant Validity (Cross Loadings)</i> GrabFood.....	63
Tabel 4.21 Nilai <i>R-Square</i> GrabFood .....	65
Tabel 4.22 Nilai <i>Q<sup>2</sup> Predictive Relevance</i> GrabFood .....	65
Tabel 4.23 Hasil Uji Hipotesis GrabFood.....	66
Tabel 4.24 Nilai Rata-rata Variabel <i>Visual Design</i> GrabFood ( <i>Adjusted</i> ).....	72
Tabel 4.25 Nilai rata-rata Variabel <i>Information Design</i> GrabFood ( <i>Adjusted</i> ) ....	77
Tabel 4.26 Nilai rata-rata Variabel <i>Navigational Design</i> ( <i>Adjusted</i> ).....	81
Tabel 4.27 Nilai rata-rata Variabel <i>Collaboration Design</i> ( <i>Adjusted</i> ).....	90
Tabel 4.28 Hasil Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang .....	91

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A: Kuesioner Penelitian.....	A-1
Lampiran B: Nilai Rata-Rata Grabfood .....	B-1
Lampiran C: Nilai Rata-Rata Go-Food .....	C-1
Lampiran D: Hasil Uji <i>Outer</i> dan <i>Inner Model</i> GrabFood .....	D-1
Lampiran E: Hasil Uji <i>Outer Model</i> Go-Food .....	E-1

