

DAFTAR ISI

Pernyataan dan Persetujuan Unggah Tugas Akhir	
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING PROYEK AKHIR.....	
PERSETUJUAN TIM PENGUJI PROYEK AKHIR	
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	x
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Batasan Penelitian.....	7
D. Tujuan Penelitian.....	8
E. Manfaat Penelitian.....	9
F. Sistematika Penulisan.....	9
BAB II	12
TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Paparan Teoritis.....	12
1. Perilaku Consumer Behavior	12
2. Faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen dalam melakukan pembelian	12
3. Perubahan Perilaku Konsumen saat Pandemi COVID-19	20
4. Online Food Delivery Service (Layanan Pesan Antar Makanan Daring)	22
5. Faktor-faktor yang mempengaruhi minat konsumen menggunakan layanan pesan antar makanan daring	24
B. Penelitian Sebelumnya.....	32
C. Rumusan Hipotesis	33
D. Rerangka Konseptual	38
BAB III.....	39

METODE PENELITIAN.....	39
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	39
B. Rancangan Penelitian	41
C. Metode Penentuan Sampel.....	44
D. Metode Pengumpulan Data.....	46
E. Pengukuran Variabel.....	47
F. Metode Analisis Data	53
1. Statistik Deskriptif	53
2. Pengujian Kualitas Data	54
3. Uji Hipotesis.....	54
BAB IV	60
HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	60
A. Hasil.....	60
B. Hasil dan Pembahasan	79
1. Uji Validitas dan Reliabilitas	79
2. Koefisien Determinasi	81
3. Uji Korelasi Berganda	82
4. Analisis Regresi Linear Berganda	83
5. Uji Hipotesis t (uji parsial)	86
BAB V	92
SIMPULAN, SARAN, DAN KEBERLANJUTAN PENELITIAN	92
A. Simpulan	92
B. Saran	94
C. Rencana Keberlanjutan Penelitian.....	96
DAFTAR PUSTAKA.....	101
LAMPIRAN.....	107

DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan Halaman
1.	Rerangka Konseptual.....38



DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
1.	Tabel Penelitian Sebelumnya.....	32
2.	Pertanyaan Kuesioner <i>Perceived Usefulness</i>	49
3.	Pertanyaan Kuesioner <i>Perceived Ease of Use</i>	49
4.	Pertanyaan Kuesioner <i>Trust</i>	50
5.	Pertanyaan Kuesioner <i>Price Saving Benefits</i>	50
6.	Pertanyaan Kuesioner <i>Time Saving Benefits</i>	51
7.	Pertanyaan Kuesioner <i>Food Safety Risk Perception</i>	51
8.	Pertanyaan Kuesioner <i>Perceived Severity</i>	52
9.	Pertanyaan Kuesioner <i>Perceived Vulnerability</i>	52
10.	Pertanyaan Kuesioner Customer's Intention to Use.....	53
11.	Tabel Korelasi Berganda.....	58
12.	Profil Tahun Kelahiran Responden.....	61
13.	Profil Domisili Responden.....	62
14.	Profil Responden Menggunakan Layanan Pesan Antar Daring.....	62
15.	Profil Penggunaan Layanan Pesan Antar Daring Seminggu Terakhir oleh Responden.....	63
16.	Hasil Kuesioner Responden.....	63
17.	Hasil Kuesioner Responden.....	65
18.	Hasil Kuesioner Responden.....	66
19.	Hasil Kuesioner Responden.....	68
20.	Hasil Kuesioner Responden.....	69
21.	Hasil Kuesioner Responden.....	71
22.	Hasil Kuesioner Responden.....	73
23.	Hasil Kuesioner Responden.....	75

24.	Hasil Kuesioner Responden.....	77
25.	Hasil Uji Validitas.....	79
26.	Hasil Uji Reliabilitas.....	81
27.	Hasil Uji Koefisien Deteriminasi.....	81
28.	Hasil Uji Korelasi Berganda.....	83
29.	Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	84
30.	Hasil Uji Hipotesis.....	88





LAMPIRAN

**KUESIONER PENELITIAN FAKTOR-FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI NIAT PELANGGAN GEN Z UNTUK
MENGUNAKAN LAYANAN PESAN ANTAR MAKANAN
DARING SELAMA MASA PANDEMI**

Salam pariwisata,

Perkenalkan, nama kami Vinka Petra Viensa dan Jonathan Ferdinand Pujangga, kami merupakan mahasiswa tingkat akhir program studi Pengelolaan Perhotelan dari Fakultas Pariwisata Universitas Pelita Harapan. Tugas akhir yang ditempuh memiliki judul "Penelitian Faktor-faktor yang mempengaruhi Niat Pelanggan Gen Z untuk Menggunakan Layanan Pesan Antar Makanan Daring selama Masa Pandemi". Yang dapat berpartisipasi dalam kuisisioner ini merupakan generasi Z yang lahir dari tahun 1996 hingga tahun 2003.

Layanan pesan antar makanan daring (Online food delivery service/OFD) merupakan aplikasi yang digunakan untuk membeli makanan secara online seperti: Go Food, Grab Food, Traveloka Eats, dan Shopee Food.

Besar harapan kami untuk anda dapat mendukung penelitian ini dengan berpartisipasi mengisi kuisisioner ini.

Terima kasih atas partisipasi anda untuk mendukung penelitian yang kami lakukan.

Semoga sehat selalu dan Tuhan memberkati.

Bagian I: Informasi Umum

1. Nama: _____
2. Tahun kelahiran:
 - 1996
 - 1997
 - 1998
 - 1999
 - 2000
 - 2001
 - 2002
 - 2003
3. Domisili:
 - Jakarta
 - Bogor
 - Depok
 - Tangerang
 - Bekasi
4. Apakah anda pernah menggunakan layanan pesan antar makanan daring?
 - Pernah
 - Tidak Pernah
5. Berapa kali anda melakukan pesan antar makanan daring dalam satu minggu terakhir?
 - Tidak pernah
 - 1 kali



- 2-3 kali
- 4-5 kali
- >5 kali

Bagian II: *Perceived Usefulness*

Berisi pertanyaan mengenai bagaimana kegunaan yang dirasakan oleh konsumen dapat berdampak kepada niat menggunakan layanan pesan antar makanan daring.

Keterangan: 1 = sangat tidak setuju, 2 = tidak setuju, 3 = netral, 4 = setuju, 5 = sangat setuju

<i>Perceived Usefulness</i>						
No.	Pertanyaan	Sangat tidak setuju - Sangat setuju				
1	Menggunakan layanan pesan antar makanan daring adalah sebuah cara yang efisien untuk memesan makanan.	1	2	3	4	5
2	Menggunakan layanan pesan antar makanan daring mempermudah hidup saya.	1	2	3	4	5
3	Secara keseluruhan, menggunakan layanan pesan antar makanan daring adalah cara yang berguna dalam memesan makanan.	1	2	3	4	5

Bagian III: *Perceived Ease of Use*

Berisi pertanyaan mengenai bagaimana kemudahan penggunaan yang dirasakan oleh konsumen dapat berdampak kepada niat menggunakan layanan pesan antar makanan daring.

Keterangan: 1 = sangat tidak setuju, 2 = tidak setuju, 3 = netral, 4 = setuju, 5 = sangat setuju

<i>Perceived Ease of Use</i>						
No.	Pertanyaan	Sangat tidak setuju - Sangat setuju				
1	Mudah untuk menemukan yang saya mau melalui layanan pesan antar makanan daring.	1	2	3	4	5
2	Interaksi saya dengan layanan pesan antar makanan daring jelas dan dapat dimengerti.	1	2	3	4	5
3	Mudah untuk menjadi mahir dalam melakukan navigasi melalui layanan pesan antar makanan daring.	1	2	3	4	5

Bagian IV: *Trust*

Berisi pertanyaan mengenai bagaimana kepercayaan dapat berdampak kepada niat konsumen dalam menggunakan layanan pesan antar makanan daring.

Keterangan: 1 = sangat tidak setuju, 2 = tidak setuju, 3 = netral, 4 = setuju, 5 = sangat setuju

<i>Trust</i>						
No.	Pertanyaan	Sangat tidak setuju - Sangat setuju				
1	Saya memercayai layanan pesan antar makanan daring.	1	2	3	4	5
2	Saya percaya bahwa layanan pesan antar makanan daring dapat diandalkan.	1	2	3	4	5
3	Saya memercayai layanan pesan antar makanan daring dapat bekerja dengan baik.	1	2	3	4	5

Bagian V: *Price Saving Benefits*

Berisi pertanyaan mengenai bagaimana manfaat penghematan harga dapat berdampak kepada niat menggunakan layanan pesan antar makanan daring.

Keterangan: 1 = sangat tidak setuju, 2 = tidak setuju, 3 = netral, 4 = setuju, 5 = sangat setuju

<i>Price Saving Benefits</i>						
No.	Pertanyaan	Sangat tidak setuju - Sangat setuju				
1	Menggunakan layanan pesan antar makanan daring menghemat uang.	1	2	3	4	5
2	Layanan pesan antar makanan daring menawarkan promosi pemotongan harga.	1	2	3	4	5
3	Layanan pesan antar makanan daring menawarkan nilai yang sepadan dengan uang yang saya keluarkan.	1	2	3	4	5

Bagian VI: *Time Saving Benefits*

Berisi pertanyaan mengenai bagaimana manfaat penghematan waktu dapat berdampak kepada niat menggunakan layanan pesan antar makanan daring.

Keterangan: 1 = sangat tidak setuju, 2 = tidak setuju, 3 = netral, 4 = setuju, 5 = sangat setuju

<i>Time Saving Benefits</i>						
No.	Pertanyaan	Sangat tidak setuju - Sangat setuju				
1	Menggunakan layanan pesan antar makanan daring menghemat waktu.	1	2	3	4	5
2	Proses pembelian makanan saya lebih cepat dengan menggunakan layanan pesan antar makanan daring.	1	2	3	4	5
3	Penting bagi saya bahwa pembelian makanan menggunakan layanan pesan antar makanan daring dapat diselesaikan dengan cepat.	1	2	3	4	5

Bagian VII: Food Safety Risk Perception

Berisi pertanyaan mengenai bagaimana persepsi resiko keamanan pangan dapat berdampak kepada niat menggunakan layanan pesan antar makanan daring.

Keterangan: 1 = sangat tidak setuju, 2 = tidak setuju, 3 = netral, 4 = setuju, 5 = sangat setuju

<i>Food Safety Risk Perception</i>						
No.	Pertanyaan	Sangat tidak setuju - Sangat setuju				
1	Kemungkinan keracunan makanan yang dibeli melalui layanan pesan antar makanan daring tinggi karena cara pengantarannya.	1	2	3	4	5
2	Kontaminasi makanan dengan disampaikan oleh layanan pesan antar makanan daring adalah masalah yang serius.	1	2	3	4	5
3	Makanan yang dikirim oleh layanan pesan antar makanan daring kemungkinan besar mengandung kuman atau mikroorganisme lain yang dapat membuat pelanggan sakit.	1	2	3	4	5

Bagian VIII: *Perceived Severity*

Berisi pertanyaan mengenai bagaimana keparahan yang dirasakan konsumen dapat berdampak kepada niat menggunakan layanan pesan antar makanan daring.

Keterangan: 1 = sangat tidak setuju, 2 = tidak setuju, 3 = netral, 4 = setuju, 5 = sangat setuju

<i>Perceived Severity</i>						
No.	Pertanyaan	Sangat tidak setuju - Sangat setuju				
1	COVID-19 dapat menyebabkan saya sakit untuk waktu yang lama.	1	2	3	4	5
2	Jika saya terkena COVID-19, itu akan memiliki pengaruh negatif yang parah pada kualitas hidup saya.	1	2	3	4	5
3	Saya takut saya akan meninggal jika saya terinfeksi COVID-19.	1	2	3	4	5
4	Tingkat infeksi COVID-19 lebih berbahaya dibandingkan dengan infeksi penyakit lain.	1	2	3	4	5
5	Orang yang terinfeksi COVID-19 sulit untuk disembuhkan.	1	2	3	4	5

Bagian IX: *Perceived Vulnerability*

Berisi pertanyaan mengenai bagaimana kerentanan yang dirasakan konsumen dapat berdampak kepada niat menggunakan layanan pesan antar makanan daring.

Keterangan: 1 = sangat tidak setuju, 2 = tidak setuju, 3 = netral, 4 = setuju, 5 = sangat setuju

<i>Perceived Vulnerability</i>						
No.	Pertanyaan	Sangat tidak setuju - Sangat setuju				
1	Meskipun ada pandemi COVID-19 di daerah saya, saya tidak percaya ancaman itu menjadi masalah.	1	2	3	4	5
2	Hanya karena seseorang terinfeksi COVID-19, bukan berarti saya akan terinfeksi juga.	1	2	3	4	5
3	Saya melihat pandemi COVID-19 di media sebagai ancaman yang terkendali dan tidak benar-benar menjadi ancaman bagi saya.	1	2	3	4	5
4	Saya sehat dan tidak percaya bahwa saya rentan terhadap COVID-19.	1	2	3	4	5

Bagian X: Customer's Intention to Use

Berisi pertanyaan mengenai minat pelanggan untuk menggunakan layanan pesan antar makanan daring.

Keterangan: 1 = sangat tidak setuju, 2 = tidak setuju, 3 = netral, 4 = setuju, 5 = sangat setuju

<i>Customer's Intention to Use</i>						
No.	Pertanyaan	Sangat tidak setuju - Sangat setuju				
1	Kemungkinan keracunan makanan yang dibeli melalui layanan pesan antar makanan daring tinggi karena cara pengantarannya.	1	2	3	4	5
2	Kontaminasi makanan dengan disampaikan oleh layanan pesan antar makanan daring adalah masalah yang serius.	1	2	3	4	5
3	Makanan yang dikirim oleh layanan pesan antar makanan daring kemungkinan besar mengandung kuman atau mikroorganisme lain yang dapat membuat pelanggan sakit.	1	2	3	4	5