

KATA PENGANTAR

Pertama-tama saya selaku penulis hendak mengucapkan puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa yang senantiasa memberikan hikmat, rahmat, kebijaksanaan dan kesehatan yang sangat luar biasa baik dari luar maupun dalam lingkungan dalam menyelesaikan tugas askhir sebagai persyaratan akademik untuk memperoleh gelar studi yaitu Strata Dua Sarjana Manajemen di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya. Pada penelitian ini, saya sebagai penulis meyakini bahwa seluruh pengungkapan, penyajian, dan penggunaan kata-kata dan bahasa masih sangat jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, dengan segala bentuk kerendahan hati penulis mengharapkan saran, kritik, dan segala bentuk pengarahan dari seluruh pihak untuk perbaikan pada tugas akhir ini. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang begitu besar kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung atas terselesaikannya penelitian ini hingga akhir. Ucapan terima kasih ini khususnya ditujukan kepada:

- 1) Bapak Dr. Ronald, S.T., M.M, CSMA, CDM, PMA, selaku *Executive Director* dan *Dean of Surabaya Campus* yang membantu banyak hal dalam kehidupan perkuliahan saya selama berkuliah di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya.
- 2) Bapak Dr. Yanuar Dananjaya, B.Sc, M.Sc, selaku kepala program studi manajemen yang membantu banyak hal dalam kehidupan perkuliahan saya selama berkuliah di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya.
- 3) Ibu Dr. Amelia, S.E., RFP-I, M.M, CSMA, CDM selaku dosen pembimbing pertama yang telah memberikan seluruh perhatian, waktu,

dan tenaga serta kesabaran yang tidak ternilai, serta memberikan dorongan semangat yang mendukung dan memberikan kritik saran yang membangun kepada saya sedari awal hingga penelitian ini dapat terselesaikan.

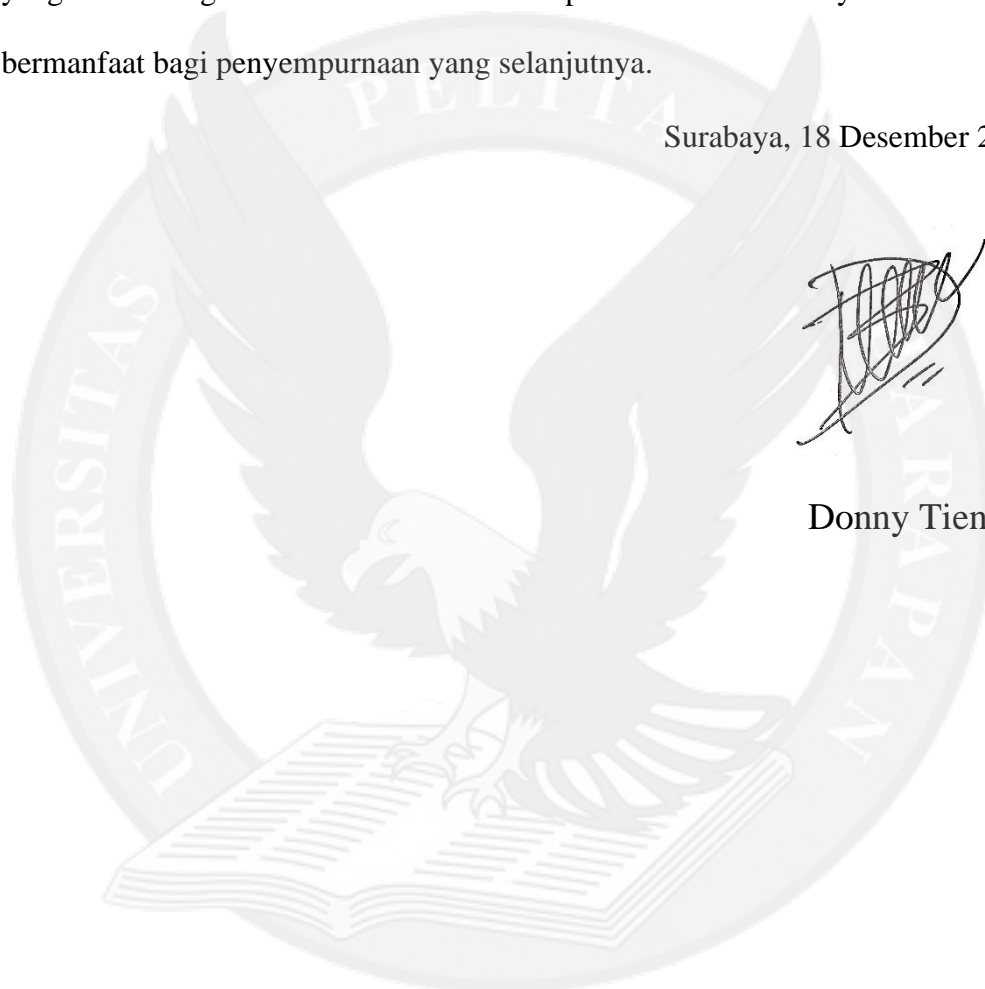
- 4) Bapak Dr. Ronald, S.T., M.M, CSMA, CDM, PMA, selaku dosen pembimbing kedua yang telah membantu, membimbing, memberikan saran, dan pengertian, tenaga, serta semangat yang tidak pernah berhenti dari awal hingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik.
- 5) Ibu Dr. Yolanda Soediby, S.T., M.M, selaku dosen penguji pertama yang turut memberikan berbagai masukan dan arahan kepada penulis untuk penyelesaian penelitian ini.
- 6) , selaku dosen penguji kedua yang turut memberikan berbagai masukan dan arahan kepada penulis untuk penyelesaian penelitian ini.
- 7) Tuhan Yesus, keluarga saya, papi, mami, keluarga besar lainnya yang senantiasa mendoakan, memberikan dukungan baik secara tenaga dan waktu, dukungan yang luar biasa dalam menyelesaikan penelitian ini.
- 8) Vennessa Emilia yang telah menjadi *support system* yang selalu mendukung, menyemangati, menghibur, mendoakan serta membantu banyak hal dalam kehidupan sehari-hari saya, serta dalam menyelesaikan penelitian ini.
- 9) Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebut satu per satu yang telah membantu penulis menyelesaikan penelitian ini.

Hanya doa yang dapat penulis panjatkan semoga Tuhan yang Maha Esa berkenan membalas semua dukungan, kebaikan, dan semangat dari Bapak, Ibu, Saudara, dan teman-teman sekaligus. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat terutama untuk diri pribadi serta pihak-pihak yang berkepentingan dengan topic yang sama. Segala kritik dan saran atas penelitian ini tentunya akan sangat bermanfaat bagi penyempurnaan yang selanjutnya.

Surabaya, 18 Desember 2022



Donny Tiendey



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

DAFTAR ISI	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR LAMPIRAN	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Batasan Masalah	19
1.3 Rumusan Masalah	20
1.4 Tujuan Penelitian	21
1.5 Manfaat	22
1.5.1 Manfaat Teoritis	22
1.5.1 Manfaat Praktis	23
1.5 Sistematika Penulisan	23
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	24
2.1 Tinjauan Pustaka	25
2.1.1 Intention to reuse app	25
2.1.2 Go-Food customer satisfaction	26
2.1.3 Food Rider.....	27
2.1.4 Time Saving	28
2.1.5 Food Hygiene	30
2.1.6 <i>Reviews</i>	31
2.1.7 Ease of Use.....	32
2.1.8 Special Benefits.....	34
2.1.9 Delivery Experience.....	35
2.2 Penelitian Terdahulu	36
2.3 Pengembangan Hipotesis	38
2.3.1 Pengaruh Delivery Experience terhadap Go-Food customer satisfaction.....	38
2.3.2 Pengaruh Special Benefits terhadap Go-Food customer satisfaction	39

2.3.3 Pengaruh Ease of Use terhadap Go-Food customer satisfaction	39
2.3.4 Pengaruh Reviews terhadap Go-Food customer satisfaction	40
2.3.5 Pengaruh Food Hygiene terhadap Go-Food customer satisfaction	40
2.3.6 Pengaruh Time Saving terhadap Go-Food customer satisfaction	41
2.3.7 Pengaruh Food Rider terhadap Go-Food customer satisfaction	41
2.3.8 Pengaruh Go-Food customer satisfaction terhadap Intention to reuse app	42
2.4 Model Penelitian	44
2.5 Bagan Alur Berpikir	44
BAB III TINJAUAN METODOLOGI PENELITIAN.....	46
3.1 Jenis Penelitian dan Jenis Data	46
3.1.1 Jenis Penelitian	47
3.1.2 Jenis Data	48
3.1.3 Sumber Data.....	48
3.2 Populasi dan Sampel	49
3.2.1 Populasi.....	49
3.2.2 Sampel	49
3.3 Metode Pengumpulan Data	51
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	55
3.5 Metode Analisis Data	57
3.5.1 Pengolahan Data	58
3.5.2 Pengujian Hipotesis	58
3.5.2.1 Uji Validitas	59
3.5.2.2 Uji Reabilitas	59
3.5.2.3 Uji Asumsi Klasik	60
3.5.2.4 Analisis Linear Regresi Sederhana (<i>Simple Regression</i>)	63
3.5.2.5 <i>Moderated Regression Analysis (MRA)</i>	64
3.5.2.6 Analisis Linear Regresi Berganda (<i>Multiple Regression</i>)	65
3.5.2.7 Koefisien Korelasi	67
3.5.2.8 Koefisien Determinasi (R_2)	67
3.5.2.9 Uji F	68
3.5.2.10 Uji T	69
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	70
4.1 Gambaran Umum	70
4.2 Analisis Data	71

4.4.1 Uji Signifikansi Simultan (Uji-F)	117
4.4.2 Uji Signifikansi Parsial (Uji-T)	117
4.5 Pembahasan	121
BAB V KONKLUSI, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI.....	146
5.1 Kesimpulan	146
5.1.1 Kesimpulan Atas Hipotesis	148
5.1.1.1 Pengaruh <i>Delivery Experience</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	148
5.1.1.2 Pengaruh <i>Special Benefit</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	148
5.1.1.3 Pengaruh <i>Ease of Use</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	149
5.1.1.4 Pengaruh <i>Reviews</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	150
5.1.1.5 Pengaruh <i>Food Hygiene</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	151
5.1.1.6 Pengaruh <i>Time Saving</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	152
5.1.1.7 Pengaruh <i>Food Rider</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	153
5.1.1.8 Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Intention to reuse apps</i> . 154	
5.1.2 Kesimpulan Atas Masalah Penelitian	154
5.2 Implikasi	157
5.2.1 Implikasi Teoritis	157
5.2.2 Implikasi Manajerial	159
5.3 Rekomendasi	165
DAFTAR PUSTAKA	167
LAMPIRAN A KUESIONER	A-1
LAMPIRAN B TABULASI DATA KUESIONER	B-1
LAMPIRAN C HASIL PENGOLAHAN DATA	C-1
LAMPIRAN D HASIL HASIL TURNITIN	D-1

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jenis Pengeluaran Digital Konsumen	3
Gambar 1.2 Unduhan aplikasi Gojek di <i>Playstore</i>	5
Gambar 1.3 Layanan Gojek	6
Gambar 1.4 Data Pengguna Gojek	6
Gambar 1.5 Grafik Pangsa Pasar Ojek <i>Online</i>	7
Gambar 1.6 Penilaian Aplikasi Gojek	9
Gambar 1.7 Komentar Aplikasi Gojek	9
Gambar 1.8 Aplikasi Gojek <i>Intercity</i>	11
Gambar 1.9 Promo <i>Go-Food</i>	12
Gambar 1.10 Tampilan Aplikasi Gojek	13
Gambar 1.11 Review Aplikasi Gojek	14
Gambar 1.12 Prokes Aplikasi Gojek	15
Gambar 1.13 Map Aplikasi Gojek	16
Gambar 1.14 Driver Gojek	16
Gambar 1.15 Driver Gojek	17
Gambar 2.1 Penelitian Terdahulu	37
Gambar 2.1 Model Penelitian	43
Gambar 4.1: Diagram Pie Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	72
Gambar 4.2 Diagram Pie Responden Berdasarkan Usia	74
Gambar 4.3 Scatterplot Uji Normalitas Customer Satisfaction	105
Gambar 4.4 Scatterplot Uji Normalitas Intention to reuse apps	105
Gambar 4.5 Scatterplot Uji Heterokedastisitas Delivery Experience	107
Gambar 4.6 Scatterplot Uji Heterokedastisitas Intention to reuse apps	107
Gambar 4.14 Model Penelitian	121

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Aplikasi <i>Food Delivery</i>	3
Tabel 3.1 Desain Inti Kuesioner	53
Tabel 3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	56
Tabel 3.2 Rules of Thumb Mengenai Ukuran Koefisien Determinasi	6
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia	74
Tabel 4.3 Derajat Penilaian Setiap Variabel	75
Tabel 4.4 Tangapan Responden terhadap Intention to reuse apps	76
Tabel 4.5 Tangapan Responden terhadap Customer Satisfaction	77
Tabel 4.6 Tangapan Responden terhadap Food Rider	78
Tabel 4.7 Tangapan Responden terhadap Time Saving	79
Tabel 4.8 Tangapan Responden terhadap Food Hygiene	81
Tabel 4.9 Tangapan Responden terhadap Reviews	82
Tabel 4.10 Tangapan Responden terhadap Ease of use	83
Tabel 4.11 Tangapan Responden terhadap Special Benefits	85
Tabel 4.12 Tangapan Responden terhadap Delivery Experience	86
Tabel 4.13 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Intention to reuse apps	87
Tabel 4.14 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Customer Satisfaction.....	89
Tabel 4.15 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Food Rider	90
Tabel 4.16 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Time Saving	92
Tabel 4.17 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Food Hygiene	94
Tabel 4.18 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Reviews	95
Tabel 4.19 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Ease of Use	97
Tabel 4.20 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Special Benefits	98
Tabel 4.21 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Delivery Experience	100
Tabel 4.22 Hasil Uji Validitas Variabel Intention to reuse apps	101
Tabel 4.23 Hasil Uji Validitas Variabel Customer Satisfaction	101

Tabel 4.24 Hasil Uji Validitas Variabel Food Rider	102
Tabel 4.25 Hasil Uji Validitas Variabel Time Saving	102
Tabel 4.26 Hasil Uji Validitas Variabel Food Hygiene	102
Tabel 4.27 Hasil Uji Validitas Variabel Reviews	102
Tabel 4.28 Hasil Uji Validitas Variabel Ease of Use	102
Tabel 4.29 Hasil Uji Validitas Variabel Special Benefits	102
Tabel 4.30 Hasil Uji Validitas Variabel Delivery Experience	103
Tabel 4.31 Uji Realibilitas	103
Tabel 4.32 Uji Kolmogorov Smirnov	104
Tabel 4.33 Nilai Tolerance dan VIF	106
Tabel 4.34 Spearman Test Correlation	108
Tabel 4.35 Hasil Uji Linearitas	109
Tabel 4.36 Hasil Uji Regresi Sederhana (CS*IR)	110
Tabel 4.37 Hasil Uji Regresi Berganda (DE,SB, EU,R,TS,FR*CS)	111
Tabel 4.38 Hasil Analisis Koefisien Determinasi 1 (R ²)	116
Tabel 4.39 Hasil Analisis Koefisien Determinasi 2 (R ²)	116
Tabel 4.40 Hasil Uji F	117
Tabel 4.41 Hasil Uji T	118
Tabel 4.42 Indikator Variabel Customer Satisfaction	133
Tabel 4.43 Indikator Variabel Food Rider	134
Tabel 4.44 Indikator Variabel Delivery Experience	136
Tabel 4.45 Indikator Variabel Ease of Use	138
Tabel 4.46 Indikator Variabel Time Saving	140
Tabel 4.47 Indikator Variabel Reviews	142
Tabel 4.48 Indikator Variabel Special Benefits	143
Tabel 5.1 Implikasi Teoritis	157
Tabel 5.2 Implikasi Manajerial	162

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A KUESIONER	A-1
LAMPIRAN B TABULASI DATA KUESIONER	B-1
LAMPIRAN C HASIL PENGOLAHAN DATA	C-1
LAMPIRAN D	

