

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1. Kesimpulan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi pengaruh *e-service quality* aplikasi pesan antar makanan *online* terhadap *e-customer satisfaction* dan *e-customer loyalty*. Untuk menganalisis keterkaitan tersebut, penulis menggunakan *software SmartPLS*. Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, penulis dapat menyimpulkan beberapa hal berikut:

1. Kuesioner penelitian ini disebarluaskan secara *online* dalam bentuk *google form* melalui platform sosial media. Jumlah individu yang menjawab dan sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan oleh peneliti yaitu responden perempuan sebanyak 80 orang dan responden laki-laki sebanyak 44 orang. Sebagian besar responden yang menjawab berusia 15 hingga 25 tahun. Mayoritas responden yang mengisi kuesioner ini berstatus sebagai pelajar atau mahasiswa. Dari total keseluruhan responden yang menjawab, sebagian besar memiliki pendapatan bulanan atau uang saku sekitar kurang dari Rp. 1.000.000. Dalam penelitian ini, sebagian besar responden menggunakan internet selama 5 sampai 9 jam per hari. Mayoritas responden dalam penelitian ini menggunakan aplikasi layanan pesan antar makanan *online* sebanyak lebih dari sekali dalam sebulan. Faktor yang paling membuat responden menggunakan layanan ini adalah tidak ingin keluar dari

tempat mereka. Aplikasi layanan pesan antar makanan *online* yang paling banyak digunakan oleh responden adalah GoFood.

2. *E-service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *e-customer satisfaction*, hal ini diperkuat oleh hasil analisis data yang dilakukan oleh penulis. Hasil tersebut menegaskan bahwa faktor-faktor yang meningkatkan kualitas layanan elektronik seperti efisiensi (*efficiency*), ketersediaan sistem (*system availability*), pemenuhan (*fullfilment*), dan privasi (*privacy*) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan selama menggunakan aplikasi pesan antar makanan *online* maupun setelah menggunakannya.
3. *E-service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *e-customer loyalty*, hal ini diperkuat oleh hasil analisis data yang dilakukan oleh penulis. Hasil tersebut menegaskan bahwa faktor-faktor yang meningkatkan kualitas layanan elektronik seperti efisiensi (*efficiency*), ketersediaan sistem (*system availability*), pemenuhan (*fullfilment*), dan privasi (*privacy*) dapat berpengaruh pada loyalitas pelanggan baik dalam hal pembelian ulang dan kesediaan untuk merekomendasikan layanan kepada orang lain dari mulut ke mulut yang dapat mengarah pada pelanggan baru.

## 5.2. Keterbatasan Penelitian

Menurut hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis menyadari bahwa terdapat beberapa batasan dalam penelitian ini. Salah satunya adalah variabel independen yang dibatasi hanya pada beberapa aspek *e-service quality*. Selain itu, sampel yang digunakan juga terbatas pada kualitas layanan OFD secara umum

berdasarkan aplikasi OFD yang digunakan oleh responden. Pendistribusian kuesioner dilakukan secara *online* sehingga peneliti tidak dapat memantau responden saat mengisi kuesioner dan tidak dapat mengetahui langsung tanggapan dan reaksi responden terhadap pernyataan yang ada dalam kuesioner.

### 5.3. Saran

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan serta batasan yang ada, saran-saran yang dapat diberikan oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Pada penelitian selanjutnya diharapkan dapat mempertimbangkan topik kualitas layanan atau *e-service quality* dari sektor aplikasi jasa yang berbeda atau jenis sektor lain.
2. Pada penelitian selanjutnya diharapkan dapat mempertimbangkan atau menambahkan beberapa variabel seperti niat pembelian ulang, promosi (*word of mouth*), kepercayaan dan lain-lain ke dalam kerangka penelitian untuk memperluas penelitian.
3. Pada penelitian selanjutnya diharapkan dapat menyebarkan kuesioner secara merata untuk mendapatkan responden yang lebih beragam dan tidak terkonsentrasi pada satu wilayah saja.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahdiat, A. (2022, Oktober 27). *Ini Nilai Ekonomi Digital Indonesia Tahun 2022 menurut Google*. Dipetik Juni 7, 2023, dari databooks:  
<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/10/27/ini-nilai-ekonomi-digital-indonesia-tahun-2022-menurut-google>
- Al Amin, M., Arefin, M. S., Sultana, N., Islam, M. R., Jahan, I., & Akhtar, A. (2021). Evaluating the customers' dining attitudes, e-satisfaction and continuance intention toward mobile food ordering apps (MFOAs): evidence form Bangladesh. *European Journal of Management and Business Economics*, 30(2), 211-229. doi:10.1108/EJMBE-04-2020-0066
- Al-dweeri, R. M., Moreno, A. R., Montes, F. J., Obeidat, Z. M., & Al-dwairi, K. M. (2019). The effect of e-service quality on Jordanian student's e-loyalty: an empirical study in online retailing. *Industrial Management & Data Systems*, 119(4), 902-923. doi:10.1108/IMDS-12-2017-0598
- Al-dweeri, R. M., Obeidat, Z. M., Al-dwiry, M. A., Alshurideh, M. T., & Alhorani, A. M. (2017). The Impact of E-Service Quality and E-Loyalty on Online Shopping: Moderating Effect of E-Satisfaction and E-Trust. *International Journal of Marketing Studies*, 9(2), 92-103.  
doi:10.5539/ijms.v9n2p92
- Al-Hawary, S. I., & Al-Smeran, W. F. (2017). Impact of Electronic Service Quality on Customers Satisfaction of Islamic Banks in Jordan.

- International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences*, 7(1), 170-188. doi:10.6007/IJARAFMS/v7-i1/2613
- Amin, M. (2016). Internet banking service quality and its implication on e-customer satisfaction and e-customer loyalty. *International Journal of Bank Marketing*, 34(3), 280-306. doi:10.1108/IJBM-10-2014-0139
- Anderson, R. E., & Srinivasan, S. S. (2003). E-Satisfaction and E-Loyalty: A Contingency Framework. *Psychology & Marketing*, 20(2), 123-138. doi:10.1002/mar.10063
- Annur, C. M. (2023, Januari 19). *Indonesia Pasar Online Food Delivery Terbesar di ASEAN*. Dipetik Mei 24, 2023, dari databoks: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/01/19/indonesia-pasar-online-food-delivery-terbesar-di-asean>
- Asgari, N., Ahmadi, M. H., Shamlou, M., Farokhi, A. R., & Farzin, M. (2014). Studying the Impact of E-Service Quality on E-Loyalty of Customers in the Area of E-Banking Services. *Journal of Management and Sustainability*, 4(2), 126-133. doi:10.5539/jms.v4n2p126
- Aulia, D. D. (2022, Juni 22). *Riset: Trend Layanan Pesan-Antar Makanan Meningkat. GoFood Jadi Nomor 1*. Dipetik Maret 20, 2023, dari detikFood: <https://food.detik.com/berita-boga/d-6130873/riset-trend-layanan-pesan-antar-makanan-meningkat-gofood-jadi-nomor-1>
- Blut, M., Chowdhry, N., Mittal, V., & Brock, C. (2015). E-Service Quality: A Meta-Analytic Review. *Journal of Retailing*, 91(4), 679-700. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jretai.2015.05.004>

- Buckley, J. (2003). E-service quality and the public sector. *Managing Service Quality*, 13(6), 453-462. doi:10.1108/09604520310506513
- Casalo, L., Flavian, C., & Guinaliu, M. (2008). The role of perceived usability, reputation, satisfaction and consumer familiarity on the website loyalty formation process. *24(2)*, 325-345. doi:10.1016/j.chb.2007.01.017
- Çelik, K. (2021). The effect of e-service quality and after-sales e-service quality on e-satisfaction. *Business & Management Studies: An International Journal*, 9(3), 1137-1155. doi:https://doi.org/10.15295/bmij.v9i3.1898
- Cristobal, E., Flavian, C., & Guinaliu, M. (2007). Perceived e-service quality (PeSQ) Measurement validation and effects on consumer satisfaction and web site loyalty. *Managing Service Quality*, 17(3), 317-340. doi:10.1108/09604520710744326
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68. doi:10.2307/1252296
- Eaint, M. (2022). An Assessment of E-Service Quality for Online Food Delivery Services in Yangon, Myanmar. *Suranaree Journal of Social Science*, 18(1), 1-18. doi:https://doi.org/10.55766/FBUY4386
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). Partial Least Squares Konsep, Teknik, dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 untuk Penelitian Empiris. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gupta, A., Singh, R. K., Mathiyazhagan, K., Suri, P. K., & Dwivedi, Y. K. (2022). Exploring relationships between service quality dimensions and customers

satisfaction: empirical study in context to Indian logistics service providers. *The International Journal of Logistics Management*.  
doi:10.1108/IJLM-02-2022-0084

Hair, J. F., Hult, G. T., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. Thousand Oaks, California: Sage.

Hsin, H. C., Wang, Y.-H., & Yang, W.-Y. (2009). The impact of e-service quality, customer satisfaction and loyalty on e-marketing: Moderating effect of perceived value. *Total Quality Management*, 20(4), 423-443.  
doi:10.1080/14783360902781923

Kaya, B., Behraves, E., Adubakar, A. M., Kaya, O. S., & Orús, C. (2019). The Moderating Role of Website Familiarity in the Relationships Between e-Service Quality, e-Satisfaction and e-Loyalty. *Journal of Internet Commerce*, 18(4), 369-394.  
doi:https://doi.org/10.1080/15332861.2019.1668658

Khan, M. A., Zubair, S. S., & Malik, M. (2019). An assessment of e-service quality, e-satisfaction and e-loyalty Case of online shopping in Pakistan. *South Asian Journal of Business Studies*, 8(3), 283-302.  
doi:10.1108/SAJBS-01-2019-0016

Kitapci, O., Akdogan, C., & Dortyol, I. T. (2014). The Impact of Service Quality Dimensions on Patient Satisfaction, Repurchase Intentions and Word-of-Mouth Communication in the Public Healthcare Industry. *International*

*Conference on Strategic Innovative Marketing, 148, 161-169.*

doi:10.1016/j.sbspro.2014.07.030

Lee, G.-G., & Lin, H.-F. (2005). Customer perceptions of e-service quality in online shopping. *International Journal of Retail & Distribution Management, 33*(2), 161-176. doi:10.1108/09590550510581485

Li, M.-L., Green, R. D., Farazmand, F. A., & Grodzki, E. (2012). Customer Loyalty: Influences on Three Types of Retail Stores' Shoppers. *International Journal of Management and Marketing Research, 5*(1), 1-19. Diambil kembali dari <https://ssrn.com/abstract=1957207>

Lien, C.-H., Wen, M.-J., & Wu, C.-C. (2011). Investigating the Relationships among E-Service Quality, Perceived Value, Satisfaction, and Behavioral Intentions in Taiwanese Online Shopping. *Asia-Pacific Management Review, 16*(3), 211-223. doi:10.6126/APMR.2011.16.3.01

Ngoc, K. M., & Uyen, T. T. (2015). Factors Affecting Guest Perceived Service Quality, Product Quality, and Satisfaction-A Study of Luxury Restaurants in Ho Chi Minh City, Vietnam. *Journal of Advanced Management Science, 3*(4), 284-291. doi:10.12720/joams.3.4.284-291

Oakland, J. S. (2014). *Total Quality Management and Operational Excellence Text with cases* (4th ed.). New York: Routledge.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality. *Journal of Service Research, 7*(3), 213-233. doi:10.1177/1094670504271156

Pattanayak, D., Koilakuntla, M., & Punyatoya, P. (2017). Investigating the influence of TQM, service quality and market orientation on customer satisfaction and loyalty in the Indian banking sector. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 34(3), 362-377.

doi:10.1108/IJQRM-04-2015-0057

Ping-Lung, H., Bruce, C. L., & Ching-Chin, C. (2019). The influence of service quality on customer satisfaction and loyalty in B2B technology service industry. *Total Quality Management & Business Excellence*, 30(13), 1449-1465. doi:10.1080/14783363.2017.1372184

Rai, A. K., & Medha, S. (2013). The Antecedents of Customer Loyalty: An Empirical Investigation in Life Insurance Context. *Journal of Competitiveness*, 5(2), 139-163. doi:10.7441/joc.2013.02.10

Raza, S. A., Umer, A., Qureshi, M. A., & Dahri, A. S. (2020). Internet banking service quality, e-customer satisfaction and loyalty: the modified e-SERVQUAL model. *The TQM Journal*, 32(6), 1443-1466.

doi:10.1108/TQM-02-2020-0019

Rita, P., Oliveira, T., & Farisa, A. (2019). The impact of e-service quality and customer satisfaction on customer behavior in online shopping. *Heliyon*, 5(10), 1-14. doi:https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2019.e02690

Santos, J. (2003). E-service quality: a model of virtual service quality dimensions. *Managing Service Quality*, 13(3), 233-246.

doi:https://doi.org/10.1108/09604520310476490

Santouridis, I., Trivellas, P., & Tsimonis, G. (2012). Using E-S-QUAL to measure internet service quality of e-commerce web sites in Greece. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 4(1), 86-98.

doi:10.1108/17566691211219751

Sarinastiti, E. N., & Vardhani, N. K. (2018). CO-BRANDING ONLINE FOOD DELIVERY: THE TRANSFORMATION OF LOCAL CULINARY TOURISM BUSINESS MODEL IN YOGYAKARTA. *Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Bisnis dan Kewirausahaan*, 3(3), 177-193.

doi:https://doi.org/10.24198/adbispreneur.v3i3.19157

Sastry, S., & Rao, B. M. (2017). Consumer perception about the influence of online retail service quality on e-satisfaction, moderated by purchase volume and perceived value. *Journal of Business and Retail Management Research (JBRMR)*, 12(1), 178-188.

doi:https://doi.org/10.24052/JBRMR/V12IS01/CPATIOORSQOEMBPV

APV

Sekaran, U., & Bougie, R. (2019). *Research Methods For Business: A Skill Building Approach* (8th ed.). Chichester: John Wiley & Sons.

Sitorus, T., & Yustisia, M. (2018). The influence of service quality and customer trust toward customer loyalty; the role of customer satisfaction.

*International Journal for Quality Research*, 12(3), 639-654.

doi:10.18421/IJQR12.03-06

Toufaily, E., Ricard, L., & Perrien, J. (2013). Customer loyalty to a commercial website: Descriptive meta-analysis of the empirical literature and proposal

of an integrative model. *Journal of Business Research*, 66(9), 1436-1447.

doi:10.1016/j.jbusres.2012.05.011

Valvi, A. C., & West, D. C. (2013). E-loyalty is not all about trust, price, also matters: Extending expectation-confirmation theory in bookselling websites. *Journal of Electronic Commerce Research*, 14(1), 99-123.

Wang, M. (2003). Assessment of E-Service Quality via E-Satisfaction in E-Commerce Globalization. *The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*, 11(10), 1-4. doi:https://doi.org/10.1002/j.1681-4835.2003.tb00073.x

Wen, C., Prybutok, V. R., Blankson, C., & Fang, J. (2014). The role of E-quality within the consumer decision making process. *International Journal of Operations & Production Management*, 34(12), 1506-1536. doi:10.1108/IJOPM-07-2013-0352

Zeithaml, V. A. (2000). Service Quality, Profitability, and the Economic Worth of Customers: What We Know and What We Need to Learn. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 28(1), 67-85. doi:10.1177/0092070300281007

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2002). Service quality delivery through web sites: A critical review of extant knowledge. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30(4), 362-375. doi:10.1177/009207002236911

**LAMPIRAN 1**  
**KUESIONER PENELITIAN**

1. Jenis Kelamin

- Laki-laki
- Perempuan

2. Usia Responden

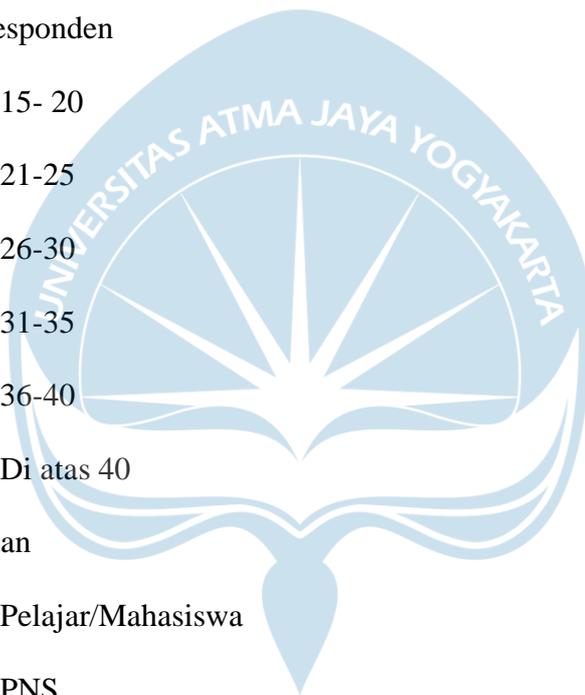
- 15- 20
- 21-25
- 26-30
- 31-35
- 36-40
- Di atas 40

3. Pekerjaan

- Pelajar/Mahasiswa
- PNS
- Karyawan Swasta
- Wiraswasta
- Lainnya

4. Pendapatan dalam sebulan

- < Rp1.000.000
- Rp1.000.000 – Rp2.500.000
- Rp2.500.001– Rp4.000.000



- Di atas Rp4.000.000
5. Durasi penggunaan internet dalam sehari (jam)
- 1-3
  - 3-5
  - 5-9
  - Lebih dari 9
6. Frekuensi menggunakan aplikasi layanan pesan antar makanan *online*
- Lebih dari sekali dalam sebulan
  - Sekali dalam sebulan
  - Sekali dalam 3 bulan
  - Sekali dalam setahun
7. Alasan menggunakan aplikasi layanan pesan antar makanan *online*
- Penghematan waktu
  - Tidak ingin keluar
  - Promosi
  - Nyaman
  - Lainnya
8. Aplikasi pesan antar makanan *online* yang paling sering digunakan
- GoFood
  - GrabFood
  - ShopeeFood

Kode	Pertanyaan	Variabel	Referensi
EFF_1	Saya dapat dengan mudah masuk ke mana saja di aplikasi.	<i>Efficiency</i>	Parasuraman <i>et al.</i> (2005)
EFF_2	Aplikasi menyelesaikan transaksi dengan cepat dan <i>loading</i> dengan cepat.		
EFF_3	Informasi dan isinya tertata dengan baik dan lengkap.		
EFF_4	Aplikasi ini mudah digunakan dan ramah.		
SYS_1	Aplikasi ini tersedia ketika saya membutuhkannya.	<i>System availability</i>	
SYS_2	Aplikasi tidak mengalami kerusakan.		
FUL_1	Aplikasi mengirimkan tepat waktu dalam jangka waktu yang saya pesan.	<i>Fulfillment</i>	
FUL_2	Dengan cepat memberikan apa yang saya pesan.		
FUL_3	Mengirimkan barang yang dipesan.		
FUL_4	Semua menu yang dimiliki perusahaan, tersedia.		

PRI_1	Aplikasi layanan tersebut melindungi informasi dan identitas saya.	<i>Privacy</i>	
PRI_2	Tidak membagikan informasi saya dengan siapa pun.		
ECS_1	Saya rasa saya melakukan hal yang benar untuk memesan makanan <i>online</i> .	<i>E-satisfaction</i>	Wen <i>et al.</i> (2014)
ECS_2	Aplikasi layanan pesan-antar makanan selalu memenuhi kebutuhan saya.		Eaint (2022)
ECS_3	Aplikasi layanan pesan-antar makanan semakin dekat dengan banyak restoran.		
ECS_4	Saya puas dengan aplikasi layanan pesan antar makanan.		
ECL_1	Selama layanan saat ini terus berlanjut, saya ragu bahwa saya akan mengganti aplikasi.	<i>E-loyalty</i>	Wen <i>et al.</i> (2014)
ECL_2	Setiap kali saya perlu melakukan pembelian makanan tertentu, aplikasi ini adalah pilihan pertama saya.		
ECL_3	Bagi saya aplikasi ini adalah aplikasi pesan antar makanan terbaik.		

ECL_4	Saya suka menggunakan aplikasi ini.		
-------	-------------------------------------	--	--

## LAMPIRAN 2

### KUESIONER PENELITIAN DARING

## Penilaian E-Service Quality untuk Layanan Pesan-Antar Makanan *Online* di Yogyakarta, Indonesia

Halo responden yang terhormat,

Perkenalkan saya Verena Tyas Mulia mahasiswi prodi Manajemen FBE UAJY. Saat ini sedang menempuh tugas akhir (skripsi) dengan judul "**Penilaian E-Service Quality untuk Layanan Pesan Antar Makanan *Online* di Yogyakarta, Indonesia**".

Sehubungan dengan hal tersebut, saya memohon kesediaan Saudara/i untuk mengisi kuesioner di bawah ini. Adapun kriteria responden yang dapat mengisi kuesioner ini adalah sebagai berikut:

1. Responden berusia 15 sampai 64 tahun.
2. Responden saat ini tinggal atau berdomisili di Provinsi D.I Yogyakarta.
3. Responden pernah menggunakan aplikasi layanan pesan-antar makanan online seperti GoFood, GrabFood, dan ShopeeFood minimal 1 kali dalam 1 tahun terakhir.

Kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i dalam menjawab kuesioner merupakan bantuan yang sangat berarti bagi penelitian saya. Data yang akan diperoleh akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk keperluan penelitian.

Atas kesediannya, saya ucapkan terima kasih.

verenatyasmulia23@gmail.com [Switch account](#)

✉ Not shared

**\* Indicates required question**

Jenis kelamin \*

Laki-laki

Perempuan

## Umur responden \*

- 15-20
- 21-25
- 26-30
- 31-35
- 36-40
- Di atas 40

## Pekerjaan \*

- Pelajar/Mahasiswa
- PNS
- Karyawan Swasta
- Wiraswasta
- Other: \_\_\_\_\_

## Pendapatan dalam sebulan \*

- < Rp1.000.000
- Rp1.000.000 – Rp2.500.000
- Rp2.500.001 – Rp4.000.000
- Di atas Rp4.000.000

Durasi penggunaan internet dalam sehari (jam) \*

- 1-3
- 3-5
- 5-9
- Lebih dari 9

Frekuensi menggunakan aplikasi layanan pesan antar makanan *online* \*

- Lebih dari sekali dalam sebulan
- Sekali dalam sebulan
- Sekali dalam 3 bulan
- Sekali dalam setahun

Alasan menggunakan aplikasi layanan pesan antar makanan *online* \*

- Penghematan waktu
- Tidak ingin keluar
- Promosi
- Nyaman
- Other: \_\_\_\_\_

Frekuensi menggunakan aplikasi layanan pesan antar makanan *online* \*

- Lebih dari sekali dalam sebulan
- Sekali dalam sebulan
- Sekali dalam 3 bulan
- Sekali dalam setahun

Alasan menggunakan aplikasi layanan pesan antar makanan *online* \*

- Penghematan waktu
- Tidak ingin keluar
- Promosi
- Nyaman
- Other: \_\_\_\_\_

Aplikasi pesan-antar makanan *online* yang paling sering digunakan \*

- GoFood
- GrabFood
- ShopeeFood

Next

Clear form

Never submit passwords through Google Forms.

This content is neither created nor endorsed by Google. [Report Abuse](#) - [Terms of Service](#) - [Privacy Policy](#)

Google Forms



### E-Service Quality (Kualitas Layanan Elektronik)

#### Petunjuk Pengisian

Responden dimohon untuk menjawab pertanyaan di bawah ini dengan memilih salah satu jawaban yang menurut Anda paling sesuai.

Adapun pilihan jawaban akan dijabarkan sebagai berikut:

- 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
- 2 = Tidak Setuju (TS)
- 3 = Netral (N)
- 4 = Setuju (S)
- 5 = Sangat Setuju (SS)

Saya dapat dengan mudah masuk ke mana saja di aplikasi. \*

1      2      3      4      5

Sangat Tidak Setuju (STS)                  Sangat Setuju (SS)

Aplikasi menyelesaikan transaksi dengan cepat dan *loading* dengan cepat. \*

1      2      3      4      5

Sangat Tidak Setuju (STS)                  Sangat Setuju (SS)

Informasi dan isinya tertata dengan baik dan lengkap. \*

1      2      3      4      5

Sangat Tidak Setuju (STS)                  Sangat Setuju (SS)

Aplikasi ini mudah digunakan dan ramah. \*



Aplikasi ini mudah digunakan dan ramah. \*

1    2    3    4    5

Sangat Tidak Setuju (STS)      Sangat Setuju (SS)

Aplikasi ini tersedia ketika saya membutuhkannya. \*

1    2    3    4    5

Sangat Tidak Setuju (STS)      Sangat Setuju (SS)

Aplikasi tidak mengalami kerusakan. \*

1    2    3    4    5

Sangat Tidak Setuju (STS)      Sangat Setuju (SS)

Aplikasi mengirimkan tepat waktu dalam jangka waktu yang saya pesan. \*

1    2    3    4    5

Sangat Tidak Setuju (STS)      Sangat Setuju (SS)

Dengan cepat memberikan apa yang saya pesan. \*

1    2    3    4    5

Sangat Tidak Setuju (STS)      Sangat Setuju (SS)



Mengirimkan barang yang dipesan. \*

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju (STS)      Sangat Setuju (SS)

Semua menu yang dimiliki perusahaan, tersedia. \*

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju (STS)      Sangat Setuju (SS)

Aplikasi layanan tersebut melindungi informasi dan identitas saya. \*

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju (STS)      Sangat Setuju (SS)

Tidak membagikan informasi saya dengan siapa pun. \*

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju (STS)      Sangat Setuju (SS)

Back

Next

Clear form

Never submit passwords through Google Forms.

This content is neither created nor endorsed by Google. [Report Abuse](#) - [Terms of Service](#) - [Privacy Policy](#)

Google Forms



**E-Satisfaction (Kepuasan Elektornik)****Petunjuk Pengisian**

Responden dimohon untuk menjawab pertanyaan di bawah ini dengan memilih salah satu jawaban yang menurut Anda paling sesuai.

Adapun pilihan jawaban akan dijabarkan sebagai berikut:

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Netral (N)

4 = Setuju (S)

5 = Sangat Setuju (SS)

Saya rasa saya melakukan hal yang benar untuk memesan makanan *online*. \*

1 2 3 4 5  
Sangat Tidak Setuju (STS)      Sangat Setuju (SS)

Aplikasi layanan pesan antar makanan selalu memenuhi kebutuhan saya. \*

1 2 3 4 5  
Sangat Tidak Setuju (STS)      Sangat Setuju (SS)

Aplikasi layanan pesan antar makanan semakin dekat dengan banyak restoran. \*

1 2 3 4 5  
Sangat Tidak Setuju (STS)      Sangat Setuju (SS)

Saya puas dengan aplikasi layanan pesan antar makanan. \*

1 2 3 4 5  
Sangat Tidak Setuju (STS)      Sangat Setuju (SS)

[Back](#)[Next](#)[Clear form](#)

### E-Loyalty (Loyalitas Elektronik)

#### Petunjuk Pengisian

Responden dimohon untuk menjawab pertanyaan di bawah ini dengan memilih salah satu jawaban yang menurut Anda paling sesuai.

Adapun pilihan jawaban akan dijabarkan sebagai berikut:

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Netral (N)

4 = Setuju (S)

5 = Sangat Setuju (SS)

Selama layanan saat ini terus berlanjut, saya ragu bahwa saya akan mengganti \*  
aplikasi.

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju (STS)      Sangat Setuju (SS)

Setiap kali saya perlu melakukan pembelian makanan tertentu, aplikasi ini adalah \*  
pilihan pertama saya.

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju (STS)      Sangat Setuju (SS)

Bagi saya aplikasi ini adalah aplikasi pesan antar makanan terbaik. \*

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju (STS)      Sangat Setuju (SS)

Saya suka menggunakan aplikasi ini. \*

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju (STS)      Sangat Setuju (SS)

Back

Submit

Clear form

### LAMPIRAN 3

#### DATA RESPONDEN DAN JAWABAN PERTANYAAN

Timestamp	Jenis kelamin	Umur responden	Pekerjaan	Pendapatan dalam sebulan	Durasi penggunaan internet dalam sehari (jam)	Frekuensi menggunakan aplikasi layanan pesan antar makanan online	Alasan menggunakan aplikasi layanan pesan antar makanan online	Aplikasi pesan-antar makanan online yang paling sering digunakan
5/19/2023 21:53:28	Perempuan	21-25	Pelajar/Mahasiswa	Rp1.000.000 – Rp2.500.000	Lebih dari 9	Lebih dari sekali dalam sebulan	Tidak ingin keluar	ShopeeFood
5/19/2023 22:10:30	Perempuan	21-25	Pelajar/Mahasiswa	Rp1.000.000 – Rp2.500.000	Lebih dari 9	Lebih dari sekali dalam sebulan	Tidak ingin keluar	ShopeeFood
5/19/2023 22:18:28	Laki-laki	15-20	Pelajar/Mahasiswa	< Rp1.000.000	3-5	Sekali dalam sebulan	Promosi	ShopeeFood
5/19/2023 22:18:58	Perempuan	21-25	Pelajar/Mahasiswa	< Rp1.000.000	5-9	Sekali dalam sebulan	Promosi	GoFood
5/19/2023 22:44:47	Perempuan	21-25	Pelajar/Mahasiswa	Rp1.000.000 – Rp2.500.000	Lebih dari 9	Lebih dari sekali dalam sebulan	Promosi	ShopeeFood
5/19/2023 22:46:46	Perempuan	21-25	Pelajar/Mahasiswa	< Rp1.000.000	5-9	Lebih dari sekali dalam sebulan	Tidak ingin keluar	ShopeeFood
5/19/2023 22:50:35	Laki-laki	21-25	Karyawan Swasta	Rp1.000.000 – Rp2.500.000	Lebih dari 9	Lebih dari sekali dalam sebulan	Tidak ingin keluar	GrabFood
5/19/2023 22:54:52	Perempuan	21-25	Pelajar/Mahasiswa	Rp1.000.000 – Rp2.500.000	Lebih dari 9	Lebih dari sekali dalam sebulan	Tidak ingin keluar	ShopeeFood

5/19/2023 23:13:03	Perempuan	21-25	Pelajar/Mahasiswa	Rp1.000.000 – Rp2.500.000	Lebih dari 9	Sekali dalam sebulan	Tidak ingin keluar	GoFood
5/19/2023 23:22:50	Laki-laki	21-25	Karyawan Swasta	Di atas Rp4.000.000	3-5	Lebih dari sekali dalam sebulan	Penghematan waktu	GrabFood
5/20/2023 0:02:56	Perempuan	21-25	Pelajar/Mahasiswa	Rp1.000.000 – Rp2.500.000	5-9	Lebih dari sekali dalam sebulan	Tidak ingin keluar	ShopeeFood
5/20/2023 1:49:46	Laki-laki	21-25	Pelajar/Mahasiswa	< Rp1.000.000	5-9	Sekali dalam sebulan	Promosi	ShopeeFood
5/20/2023 10:27:59	Perempuan	21-25	Pelajar/Mahasiswa	Di atas Rp4.000.000	5-9	Lebih dari sekali dalam sebulan	Tidak ingin keluar	GrabFood
5/20/2023 11:41:05	Perempuan	21-25	Pelajar/Mahasiswa	< Rp1.000.000	Lebih dari 9	Sekali dalam 3 bulan	Promosi	GoFood
5/20/2023 12:04:48	Perempuan	15-20	Pelajar/Mahasiswa	< Rp1.000.000	1-3	Sekali dalam sebulan	Penghematan waktu	GrabFood
5/20/2023 12:06:38	Laki-laki	26-30	Karyawan Swasta	Rp2.500.001– Rp4.000.000	5-9	Lebih dari sekali dalam sebulan	Penghematan waktu	GoFood
5/20/2023 12:28:51	Laki-laki	21-25	Pelajar/Mahasiswa	< Rp1.000.000	5-9	Lebih dari sekali dalam sebulan	Penghematan waktu	ShopeeFood
5/20/2023 12:30:18	Perempuan	21-25	Pelajar/Mahasiswa	< Rp1.000.000	5-9	Sekali dalam sebulan	Tidak ingin keluar	GoFood
5/20/2023 12:49:59	Perempuan	15-20	Pelajar/Mahasiswa	< Rp1.000.000	5-9	Sekali dalam sebulan	Tidak ingin keluar	GoFood
5/20/2023 14:42:11	Perempuan	15-20	Pelajar/Mahasiswa	< Rp1.000.000	5-9	Lebih dari sekali dalam sebulan	Jauh dari kota	GrabFood
5/20/2023 15:11:25	Laki-laki	21-25	Pelajar/Mahasiswa	Rp2.500.001– Rp4.000.000	5-9	Lebih dari sekali dalam sebulan	Promosi	ShopeeFood
5/20/2023 16:40:41	Perempuan	21-25	Pelajar/Mahasiswa	Rp1.000.000 – Rp2.500.000	5-9	Sekali dalam sebulan	Tidak ingin keluar	ShopeeFood

5/20/2023 19:14:36	Perempuan	21-25	Pelajar/Mahasiswa	Rp2.500.001– Rp4.000.000	5-9	Lebih dari sekali dalam sebulan	Nyaman	ShopeeFood
5/21/2023 9:19:23	Laki-laki	21-25	Pelajar/Mahasiswa	< Rp1.000.000	5-9	Sekali dalam sebulan	Tidak ingin keluar	GoFood
5/21/2023 16:06:52	Perempuan	21-25	Pelajar/Mahasiswa	< Rp1.000.000	3-5	Lebih dari sekali dalam sebulan	Penghematan waktu	GrabFood
5/21/2023 16:07:26	Perempuan	15-20	Pelajar/Mahasiswa	< Rp1.000.000	5-9	Lebih dari sekali dalam sebulan	Tidak ingin keluar	ShopeeFood
5/21/2023 16:11:03	Laki-laki	26-30	Karyawan Swasta	Di atas Rp4.000.000	1-3	Lebih dari sekali dalam sebulan	Penghematan waktu	GoFood
5/21/2023 16:24:37	Perempuan	21-25	Pelajar/Mahasiswa	< Rp1.000.000	5-9	Lebih dari sekali dalam sebulan	Tidak ingin keluar	GrabFood
5/21/2023 17:06:23	Perempuan	21-25	Pelajar/Mahasiswa	Rp1.000.000 – Rp2.500.000	3-5	Lebih dari sekali dalam sebulan	Penghematan waktu	ShopeeFood
5/21/2023 23:03:37	Perempuan	15-20	Pelajar/Mahasiswa	Rp1.000.000 – Rp2.500.000	Lebih dari 9	Lebih dari sekali dalam sebulan	Tidak ingin keluar	ShopeeFood
5/22/2023 0:01:55	Perempuan	21-25	Pelajar/Mahasiswa	Rp1.000.000 – Rp2.500.000	5-9	Lebih dari sekali dalam sebulan	Promosi	ShopeeFood
5/22/2023 0:28:30	Perempuan	15-20	Pelajar/Mahasiswa	< Rp1.000.000	3-5	Sekali dalam 3 bulan	Tidak ingin keluar	GoFood
5/22/2023 1:49:22	Perempuan	21-25	Pelajar/Mahasiswa	Rp1.000.000 – Rp2.500.000	3-5	Lebih dari sekali dalam sebulan	Tidak ingin keluar	ShopeeFood
5/22/2023 9:17:26	Perempuan	21-25	Pelajar/Mahasiswa	Rp1.000.000 – Rp2.500.000	Lebih dari 9	Lebih dari sekali dalam sebulan	Tidak ingin keluar	ShopeeFood
5/23/2023 11:06:30	Perempuan	21-25	Pelajar/Mahasiswa	< Rp1.000.000	5-9	Sekali dalam sebulan	Tidak ingin keluar	GoFood
5/23/2023 11:44:06	Perempuan	21-25	Pelajar/Mahasiswa	Rp1.000.000 – Rp2.500.000	5-9	Lebih dari sekali dalam sebulan	Tidak ingin keluar	GrabFood

5/23/2023 19:57:29	Perempuan	15-20	Pelajar/Mahasiswa	< Rp1.000.000	3-5	Lebih dari sekali dalam sebulan	Tidak ingin keluar	ShopeeFood
5/23/2023 19:58:07	Laki-laki	15-20	Pelajar/Mahasiswa	< Rp1.000.000	3-5	Sekali dalam sebulan	Tidak ingin keluar	GoFood
5/23/2023 19:59:24	Laki-laki	15-20	Pelajar/Mahasiswa	< Rp1.000.000	5-9	Sekali dalam 3 bulan	Promosi	ShopeeFood
5/24/2023 12:38:50	Laki-laki	21-25	Karyawan Swasta	Di atas Rp4.000.000	5-9	Lebih dari sekali dalam sebulan	Penghematan waktu	ShopeeFood
5/24/2023 12:42:06	Perempuan	15-20	Pelajar/Mahasiswa	< Rp1.000.000	Lebih dari 9	Lebih dari sekali dalam sebulan	Promosi	ShopeeFood
5/24/2023 12:42:27	Perempuan	21-25	Karyawan Swasta	Di atas Rp4.000.000	3-5	Lebih dari sekali dalam sebulan	Promosi	ShopeeFood
5/24/2023 12:44:15	Perempuan	15-20	Pelajar/Mahasiswa	< Rp1.000.000	1-3	Sekali dalam sebulan	Tidak ingin keluar	ShopeeFood
5/24/2023 13:25:11	Perempuan	21-25	Pelajar/Mahasiswa	< Rp1.000.000	Lebih dari 9	Lebih dari sekali dalam sebulan	Tidak ingin keluar	ShopeeFood
5/24/2023 13:31:22	Laki-laki	26-30	Karyawan Swasta	Di atas Rp4.000.000	3-5	Sekali dalam 3 bulan	Promosi	ShopeeFood
5/24/2023 13:41:28	Laki-laki	21-25	Pelajar/Mahasiswa	Rp1.000.000 – Rp2.500.000	3-5	Lebih dari sekali dalam sebulan	Promosi	ShopeeFood
5/24/2023 13:58:04	Perempuan	21-25	Pelajar/Mahasiswa	< Rp1.000.000	Lebih dari 9	Lebih dari sekali dalam sebulan	Promosi	ShopeeFood
5/24/2023 14:02:07	Perempuan	21-25	Pelajar/Mahasiswa	Rp1.000.000 – Rp2.500.000	5-9	Lebih dari sekali dalam sebulan	Nyaman	GrabFood
5/24/2023 14:35:38	Laki-laki	26-30	Karyawan Swasta	Di atas Rp4.000.000	Lebih dari 9	Lebih dari sekali dalam sebulan	Penghematan waktu	GoFood
5/24/2023 17:13:29	Laki-laki	15-20	Pelajar/Mahasiswa	< Rp1.000.000	3-5	Sekali dalam sebulan	Tidak ingin keluar	GoFood

5/24/2023 21:25:29	Perempuan	21-25	Pelajar/Mahasiswa	< Rp1.000.000	5-9	Sekali dalam 3 bulan	Tidak ingin keluar	ShopeeFood
5/25/2023 7:01:25	Perempuan	21-25	Pelajar/Mahasiswa	Rp1.000.000 – Rp2.500.000	3-5	Lebih dari sekali dalam sebulan	Promosi	ShopeeFood
5/25/2023 7:42:10	Laki-laki	21-25	Pelajar/Mahasiswa	< Rp1.000.000	Lebih dari 9	Lebih dari sekali dalam sebulan	Tidak ingin keluar	ShopeeFood
5/25/2023 7:48:20	Perempuan	21-25	Pelajar/Mahasiswa	< Rp1.000.000	5-9	Lebih dari sekali dalam sebulan	Promosi	GoFood
5/25/2023 15:48:04	Perempuan	21-25	Pelajar/Mahasiswa	< Rp1.000.000	3-5	Lebih dari sekali dalam sebulan	Tidak ingin keluar	GrabFood
5/25/2023 16:38:41	Laki-laki	21-25	Pelajar/Mahasiswa	< Rp1.000.000	5-9	Lebih dari sekali dalam sebulan	Promosi	GrabFood
5/26/2023 10:17:32	Perempuan	21-25	Pelajar/Mahasiswa	Rp1.000.000 – Rp2.500.000	3-5	Sekali dalam setahun	Tidak ada kendaraan	GrabFood
5/26/2023 10:56:47	Perempuan	21-25	Pelajar/Mahasiswa	Rp1.000.000 – Rp2.500.000	Lebih dari 9	Sekali dalam sebulan	Tidak ingin keluar	ShopeeFood
5/27/2023 0:17:46	Laki-laki	21-25	Pelajar/Mahasiswa	Rp1.000.000 – Rp2.500.000	Lebih dari 9	Lebih dari sekali dalam sebulan	Tidak ingin keluar	ShopeeFood
5/28/2023 18:48:21	Laki-laki	21-25	Pelajar/Mahasiswa	< Rp1.000.000	1-3	Lebih dari sekali dalam sebulan	Nyaman	GrabFood
5/29/2023 13:35:54	Perempuan	31-35	Karyawan Swasta	Rp1.000.000 – Rp2.500.000	3-5	Sekali dalam 3 bulan	Tidak ingin keluar	GoFood
5/29/2023 13:51:00	Perempuan	15-20	Pelajar/Mahasiswa	< Rp1.000.000	5-9	Sekali dalam setahun	Promosi	GrabFood
5/29/2023 13:54:43	Perempuan	15-20	Pelajar/Mahasiswa	< Rp1.000.000	5-9	Sekali dalam 3 bulan	Penghematan waktu	GoFood
5/29/2023 14:03:13	Perempuan	31-35	Karyawan Swasta	Rp1.000.000 – Rp2.500.000	Lebih dari 9	Lebih dari sekali dalam sebulan	Tidak ingin keluar	GoFood

5/29/2023 14:30:05	Perempuan	15-20	Pelajar/Mahasiswa	< Rp1.000.000	Lebih dari 9	Lebih dari sekali dalam sebulan	Penghematan waktu	ShopeeFood
5/29/2023 14:31:09	Perempuan	21-25	Pelajar/Mahasiswa	Rp1.000.000 – Rp2.500.000	5-9	Lebih dari sekali dalam sebulan	Tidak ingin keluar	ShopeeFood
5/29/2023 14:32:45	Perempuan	15-20	Pelajar/Mahasiswa	< Rp1.000.000	Lebih dari 9	Lebih dari sekali dalam sebulan	Tidak ingin keluar	GrabFood
5/29/2023 14:34:43	Perempuan	15-20	Pelajar/Mahasiswa	Rp1.000.000 – Rp2.500.000	Lebih dari 9	Sekali dalam sebulan	Promosi	ShopeeFood
5/29/2023 14:35:10	Laki-laki	21-25	Karyawan Swasta	Rp1.000.000 – Rp2.500.000	5-9	Lebih dari sekali dalam sebulan	Tidak ingin keluar	ShopeeFood
5/29/2023 14:52:07	Laki-laki	15-20	Pelajar/Mahasiswa	< Rp1.000.000	3-5	Lebih dari sekali dalam sebulan	Nyaman	ShopeeFood
5/29/2023 14:55:35	Perempuan	31-35	Karyawan Swasta	Rp1.000.000 – Rp2.500.000	Lebih dari 9	Sekali dalam sebulan	Tidak ingin keluar	GrabFood
5/29/2023 15:07:59	Perempuan	21-25	Pelajar/Mahasiswa	< Rp1.000.000	1-3	Lebih dari sekali dalam sebulan	Penghematan waktu	ShopeeFood
5/29/2023 15:36:56	Laki-laki	21-25	Karyawan Swasta	Di atas Rp4.000.000	5-9	Sekali dalam 3 bulan	Promosi	GoFood
5/29/2023 16:13:44	Laki-laki	15-20	Pelajar/Mahasiswa	< Rp1.000.000	Lebih dari 9	Lebih dari sekali dalam sebulan	Tidak ingin keluar	GrabFood
5/29/2023 16:42:32	Perempuan	21-25	Pelajar/Mahasiswa	Rp1.000.000 – Rp2.500.000	5-9	Sekali dalam sebulan	Tidak ingin keluar	ShopeeFood
5/29/2023 17:52:00	Perempuan	15-20	Pelajar/Mahasiswa	< Rp1.000.000	Lebih dari 9	Sekali dalam 3 bulan	Tidak ingin keluar	GoFood
5/29/2023 19:22:27	Laki-laki	26-30	Karyawan Swasta	Di atas Rp4.000.000	5-9	Lebih dari sekali dalam sebulan	Penghematan waktu	GrabFood
5/29/2023 19:23:51	Laki-laki	21-25	Karyawan Swasta	Rp2.500.001 – Rp4.000.000	3-5	Lebih dari sekali dalam sebulan	Promosi	GoFood

5/29/2023 21:07:18	Perempuan	21-25	Pelajar/Mahasiswa	< Rp1.000.000	3-5	Lebih dari sekali dalam sebulan	Tidak ingin keluar	GrabFood
5/29/2023 23:32:08	Laki-laki	21-25	Pelajar/Mahasiswa	< Rp1.000.000	5-9	Sekali dalam 3 bulan	Tidak ingin keluar	GoFood
5/30/2023 6:29:18	Laki-laki	26-30	Karyawan Swasta	Di atas Rp4.000.000	5-9	Sekali dalam sebulan	Penghematan waktu	GoFood
5/30/2023 9:02:45	Perempuan	15-20	Pelajar/Mahasiswa	Di atas Rp4.000.000	5-9	Lebih dari sekali dalam sebulan	Tidak ingin keluar	GoFood
5/30/2023 9:03:59	Perempuan	15-20	Karyawan Swasta	Di atas Rp4.000.000	5-9	Lebih dari sekali dalam sebulan	Penghematan waktu	GoFood
5/30/2023 9:04:51	Perempuan	15-20	Pelajar/Mahasiswa	< Rp1.000.000	3-5	Sekali dalam sebulan	Penghematan waktu	GrabFood
5/30/2023 9:04:51	Perempuan	15-20	Pelajar/Mahasiswa	Di atas Rp4.000.000	5-9	Lebih dari sekali dalam sebulan	Nyaman	GoFood
5/30/2023 9:05:14	Perempuan	15-20	PNS	Di atas Rp4.000.000	5-9	Sekali dalam sebulan	Ga ada warung buka	GoFood
5/30/2023 9:05:17	Perempuan	15-20	Pelajar/Mahasiswa	< Rp1.000.000	3-5	Sekali dalam sebulan	Tidak ingin keluar	GoFood
5/30/2023 9:05:20	Perempuan	15-20	Pelajar/Mahasiswa	Di atas Rp4.000.000	5-9	Lebih dari sekali dalam sebulan	Tidak ingin keluar	ShopeeFood
5/30/2023 9:05:26	Laki-laki	15-20	Pelajar/Mahasiswa	< Rp1.000.000	Lebih dari 9	Lebih dari sekali dalam sebulan	Penghematan waktu	GrabFood
5/30/2023 9:05:27	Perempuan	15-20	Pelajar/Mahasiswa	Di atas Rp4.000.000	5-9	Lebih dari sekali dalam sebulan	Tidak ingin keluar	GoFood
5/30/2023 9:05:32	Perempuan	15-20	Pelajar/Mahasiswa	Di atas Rp4.000.000	5-9	Sekali dalam sebulan	Penghematan waktu	ShopeeFood
5/30/2023 9:05:35	Laki-laki	15-20	Pelajar/Mahasiswa	Rp2.500.001–Rp4.000.000	Lebih dari 9	Sekali dalam sebulan	lebih mudah	GoFood

5/30/2023 9:05:41	Perempuan	15-20	Pelajar/Mahasiswa	Rp1.000.000 – Rp2.500.000	1-3	Lebih dari sekali dalam sebulan	Promosi	GoFood
5/30/2023 9:05:52	Perempuan	15-20	Pelajar/Mahasiswa	Di atas Rp4.000.000	Lebih dari 9	Sekali dalam sebulan	Tidak ingin keluar	GoFood
5/30/2023 9:06:12	Laki-laki	15-20	Pelajar/Mahasiswa	Rp1.000.000 – Rp2.500.000	Lebih dari 9	Lebih dari sekali dalam sebulan	Tidak ingin keluar	GoFood
5/30/2023 9:06:31	Laki-laki	15-20	Pelajar/Mahasiswa	< Rp1.000.000	5-9	Lebih dari sekali dalam sebulan	Tidak ingin keluar	GoFood
5/30/2023 9:06:35	Laki-laki	15-20	Pelajar/Mahasiswa	< Rp1.000.000	5-9	Sekali dalam sebulan	Promosi	ShopeeFood
5/30/2023 9:06:42	Laki-laki	15-20	Pelajar/Mahasiswa	Rp2.500.001– Rp4.000.000	5-9	Lebih dari sekali dalam sebulan	Tidak ingin keluar	GoFood
5/30/2023 9:07:02	Laki-laki	15-20	Pelajar/Mahasiswa	Di atas Rp4.000.000	5-9	Sekali dalam 3 bulan	Tidak ingin keluar	GoFood
5/30/2023 9:07:05	Perempuan	15-20	Pelajar/Mahasiswa	Di atas Rp4.000.000	5-9	Sekali dalam sebulan	Tidak ingin keluar	GoFood
5/30/2023 9:07:11	Perempuan	15-20	Pelajar/Mahasiswa	Di atas Rp4.000.000	5-9	Lebih dari sekali dalam sebulan	Tidak ingin keluar	GoFood
5/30/2023 9:07:14	Laki-laki	15-20	Pelajar/Mahasiswa	Rp1.000.000 – Rp2.500.000	Lebih dari 9	Sekali dalam setahun	Tidak ingin keluar	GoFood
5/30/2023 9:07:20	Laki-laki	15-20	Wiraswasta	Rp2.500.001– Rp4.000.000	5-9	Sekali dalam setahun	Tidak ingin keluar	GoFood
5/30/2023 9:07:57	Laki-laki	15-20	Pelajar/Mahasiswa	Di atas Rp4.000.000	Lebih dari 9	Lebih dari sekali dalam sebulan	Tidak ingin keluar	GoFood
5/30/2023 9:08:04	Perempuan	15-20	Pelajar/Mahasiswa	Rp1.000.000 – Rp2.500.000	5-9	Sekali dalam sebulan	Tidak ingin keluar	GoFood
5/30/2023 9:08:34	Perempuan	15-20	Pelajar/Mahasiswa	Di atas Rp4.000.000	3-5	Sekali dalam sebulan	Tidak ingin keluar	GoFood

5/30/2023 9:09:00	Perempuan	15-20	Pelajar/Mahasiswa	Di atas Rp4.000.000	5-9	Sekali dalam sebulan	Nyaman	GoFood
5/30/2023 9:09:49	Perempuan	15-20	Pelajar/Mahasiswa	Rp2.500.001– Rp4.000.000	5-9	Sekali dalam sebulan	Penghematan waktu	GoFood
5/30/2023 9:17:36	Perempuan	Di atas 40	Guru Swasta	Rp2.500.001– Rp4.000.000	5-9	Sekali dalam 3 bulan	Tidak ingin keluar	GoFood
5/30/2023 10:51:38	Laki-laki	31-35	Karyawan Swasta	Rp2.500.001– Rp4.000.000	5-9	Lebih dari sekali dalam sebulan	Penghematan waktu	GrabFood
5/30/2023 10:53:09	Perempuan	26-30	tidak bekerja	< Rp1.000.000	Lebih dari 9	Lebih dari sekali dalam sebulan	Tidak ingin keluar	GrabFood
5/30/2023 11:00:04	Perempuan	15-20	Pelajar/Mahasiswa	< Rp1.000.000	1-3	Lebih dari sekali dalam sebulan	Nyaman	ShopeeFood
5/30/2023 11:02:16	Laki-laki	15-20	Pelajar/Mahasiswa	Rp1.000.000 – Rp2.500.000	5-9	Sekali dalam sebulan	Tidak ingin keluar	GrabFood
5/30/2023 11:02:22	Laki-laki	15-20	Pelajar/Mahasiswa	< Rp1.000.000	Lebih dari 9	Sekali dalam sebulan	Tidak ingin keluar	GoFood
5/30/2023 11:03:22	Perempuan	15-20	Pelajar/Mahasiswa	< Rp1.000.000	5-9	Sekali dalam 3 bulan	Tidak ingin keluar	GoFood
5/30/2023 11:03:24	Perempuan	15-20	Pelajar/Mahasiswa	< Rp1.000.000	Lebih dari 9	Sekali dalam sebulan	Tidak ingin keluar	GoFood
5/30/2023 11:10:55	Perempuan	15-20	Pelajar/Mahasiswa	< Rp1.000.000	3-5	Sekali dalam sebulan	Tidak ingin keluar	GoFood
5/30/2023 11:11:23	Perempuan	21-25	Pelajar/Mahasiswa	< Rp1.000.000	5-9	Lebih dari sekali dalam sebulan	Tidak ingin keluar	ShopeeFood
5/30/2023 13:04:16	Perempuan	15-20	Pelajar/Mahasiswa	Rp1.000.000 – Rp2.500.000	Lebih dari 9	Lebih dari sekali dalam sebulan	Tidak ingin keluar	GrabFood
5/30/2023 13:26:59	Perempuan	15-20	Pelajar/Mahasiswa	Di atas Rp4.000.000	Lebih dari 9	Sekali dalam sebulan	Tidak ingin keluar	GoFood

5/30/2023 14:05:30	Laki-laki	Di atas 40	Pensiunan	Rp1.000.000 – Rp2.500.000	1-3	Sekali dalam sebulan	Penghematan waktu	GoFood
5/30/2023 15:11:08	Perempuan	21-25	Pelajar/Mahasiswa	Rp1.000.000 – Rp2.500.000	5-9	Sekali dalam sebulan	Promosi	ShopeeFood
5/30/2023 15:44:21	Laki-laki	31-35	Karyawan Swasta	Rp1.000.000 – Rp2.500.000	3-5	Sekali dalam sebulan	Promosi	ShopeeFood
5/30/2023 18:32:42	Laki-laki	21-25	Pelajar/Mahasiswa	Rp2.500.001– Rp4.000.000	Lebih dari 9	Sekali dalam sebulan	Promosi	ShopeeFood



N O	EFF _1	EFF _2	EFF _3	EFF _4	SYS _1	SYS _2	FUL _1	FUL _2	FUL _3	FUL _4	PRI _1	PRI _2	ECS _1	ECS _2	ECS _3	ECS _4	ECL _1	ECL _2	ECL _3	ECL _4
1	5	5	5	5	5	3	3	5	4	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	3	4	4	4
4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
6	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
7	4	3	5	5	5	3	3	4	5	2	3	3	4	4	4	3	4	5	4	4
8	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	2	2	5	5	5	5	4	5	5	5
9	5	5	4	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
11	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
16	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
18	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
20	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	3	3	5	4	3	5	5
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
23	4	2	2	4	4	3	3	4	4	2	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4

24	4	5	4	5	5	3	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4
25	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5
26	5	5	3	4	5	5	5	4	5	2	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5
27	4	4	3	5	5	5	4	4	5	3	5	3	5	4	5	5	5	5	4	5
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	3	3	3	5	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	5	3	4
30	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4
31	5	5	5	5	5	5	3	3	4	2	3	3	5	5	5	5	5	3	3	4
32	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
33	5	5	5	5	5	4	3	3	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5
35	4	3	4	4	4	4	5	5	5	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4
36	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5
37	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5	2	4	3	4
38	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	4	4	5	4
39	4	5	4	5	4	2	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4
40	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
41	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
42	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
43	3	3	5	4	4	3	5	4	3	4	3	3	4	3	4	5	5	4	5	3
44	5	5	4	5	5	4	5	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
45	4	2	2	2	1	1	2	2	4	1	2	2	2	2	3	2	5	4	2	3
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
47	4	2	2	3	4	2	2	2	4	2	4	4	2	3	4	3	1	4	2	3
48	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5

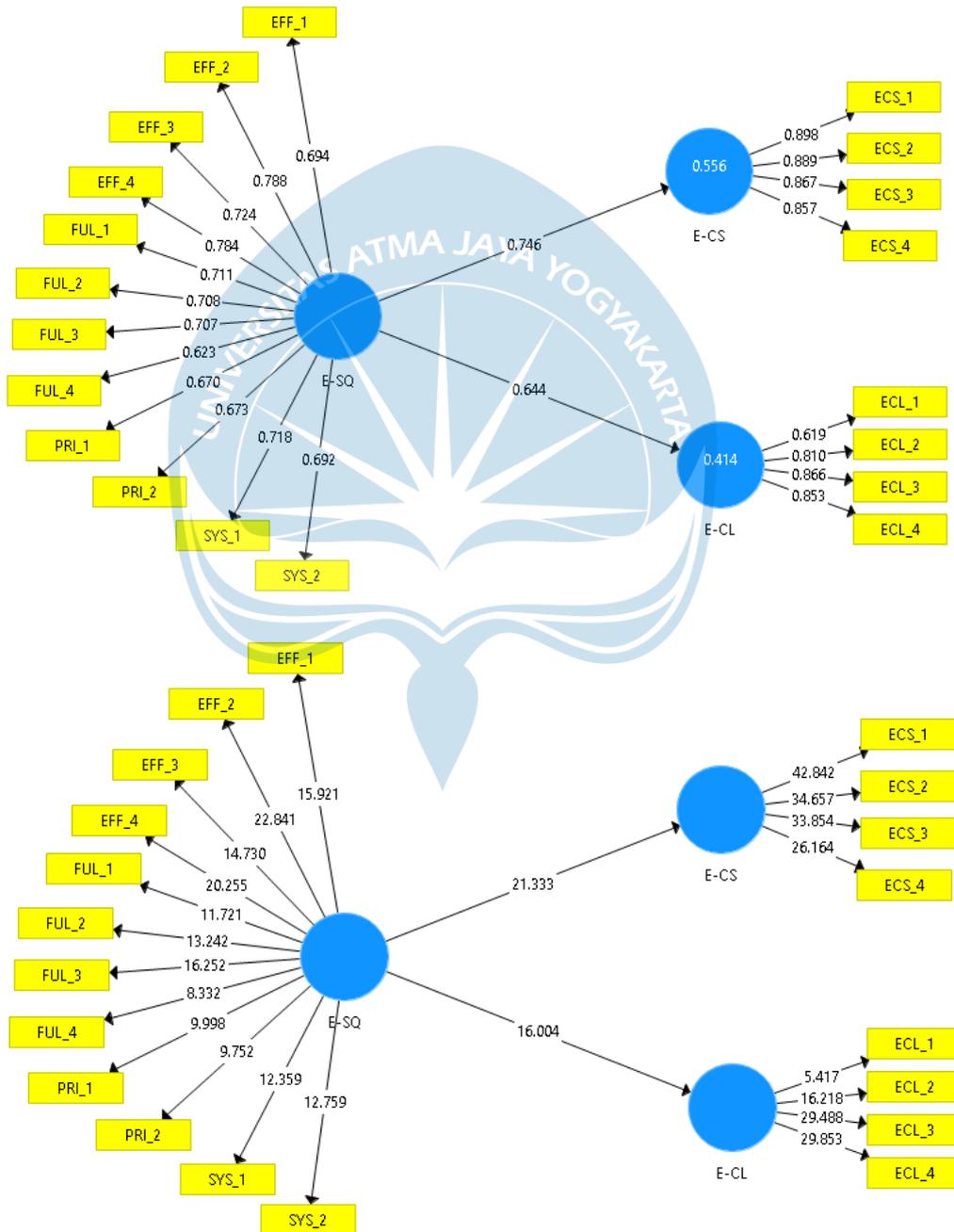
49	4	4	4	5	5	3	5	5	5	5	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5
50	4	4	4	4	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
51	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4
52	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	3	5	4	4
53	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	5	4	3	4	3	4
54	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	4	4	2	5
55	5	4	4	5	5	5	4	5	5	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5
56	4	3	4	5	4	3	4	4	5	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	5
57	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4
58	4	3	4	4	4	2	3	3	4	2	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	2	5	4	5
60	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5
61	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
62	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3
63	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4
64	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
65	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	2	4	3	4
67	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
68	4	3	4	5	4	4	4	4	5	2	3	3	5	4	4	4	5	5	4	5
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5
70	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4
71	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	5	3	4	3	4
72	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5
73	5	4	4	5	5	4	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4

74	5	5	5	5	5	5	3	4	4	3	5	5	5	5	5	5	2	1	3	5
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
80	4	3	1	4	5	1	3	4	3	5	2	2	3	1	2	2	3	4	4	5
81	4	4	3	4	5	5	2	2	4	2	3	3	4	4	5	4	3	3	3	4
82	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5
83	4	5	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	5	4	3	3	3	3	4
84	5	5	5	4	5	4	4	3	4	4	5	4	3	3	4	4	3	4	3	4
85	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
86	4	4	4	3	3	2	2	3	3	1	2	2	3	3	3	4	3	4	4	3
87	4	4	4	4	5	3	4	4	5	5	5	5	4	5	3	5	3	4	3	4
88	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5
89	5	5	5	5	5	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
90	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5
91	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
92	4	5	5	4	4	2	4	3	5	3	5	5	3	3	4	4	3	4	5	5
93	3	4	3	5	5	3	4	4	5	3	4	5	3	3	3	4	3	4	4	3
94	4	4	4	4	5	3	3	3	4	3	5	5	4	2	3	4	3	5	3	4
95	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
96	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	4	4	4	3
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5

99	3	4	4	4	4	2	2	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	2	1	2
100	5	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	2	3	4	4
101	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
102	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	3	2	4	3	3
103	4	4	3	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
104	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	2
105	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3
106	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	3	3	4	4	3	4	4	3
107	4	3	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	3	4	3	3
108	3	4	5	4	3	2	5	4	5	4	5	4	3	4	4	4	3	3	3	4
109	5	4	4	4	5	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3
110	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
112	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	3	3	3	1

11 4	5	5	5	5	5	4	2	3	5	2	5	5	4	4	5	4	2	3	4	3
11 5	3	3	4	3	5	2	4	3	4	3	3	3	5	3	4	4	4	5	3	4
11 6	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	5	2	4	4	4
11 7	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
11 8	5	5	3	3	5	3	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5
11 9	4	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12 0	4	2	4	2	3	1	5	5	4	2	3	3	3	3	3	3	3	5	4	5
12 1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12 2	5	3	4	5	5	3	5	3	5	4	3	3	5	5	5	3	3	5	4	3
12 3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5
12 4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	2	4	4	4

**LAMPIRAN 4**  
**HASIL OLAH DATA**  
**SMART PLS**



## VALIDITAS

*Convergent Validity (Outer Loading)*

*Discriminant Validity (CrossLoading)*

	E-CL	E-CS	E-SQ
ECL_1	0.619		
ECL_2	0.810		
ECL_3	0.866		
ECL_4	0.853		
ECS_1		0.898	
ECS_2		0.889	
ECS_3		0.867	
ECS_4		0.857	
EFF_1			0.694
EFF_2			0.788
EFF_3			0.724
EFF_4			0.784
FUL_1			0.711
FUL_2			0.708
FUL_3			0.707
FUL_4			0.623
PRI_1			0.670
PRI_2			0.673
SYS_1			0.718
SYS_2			0.692

	E-CL	E-CS	E-SQ
ECL_1	0.619	0.325	0.272
ECL_2	0.810	0.463	0.465
ECL_3	0.866	0.538	0.613
ECL_4	0.853	0.569	0.594
ECS_1	0.606	0.898	0.661
ECS_2	0.492	0.889	0.640
ECS_3	0.479	0.867	0.618
ECS_4	0.570	0.857	0.694
EFF_1	0.471	0.550	0.694
EFF_2	0.431	0.627	0.788
EFF_3	0.333	0.515	0.724
EFF_4	0.417	0.569	0.784
FUL_1	0.592	0.509	0.711
FUL_2	0.593	0.559	0.708
FUL_3	0.512	0.494	0.707
FUL_4	0.346	0.403	0.623
PRI_1	0.419	0.449	0.670
PRI_2	0.417	0.417	0.673
SYS_1	0.443	0.562	0.718
SYS_2	0.427	0.623	0.692

## RELIABILITAS

*Cronbach's Alpha, Composite Reliability, dan Average Variance Extracted*

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
E-CL	0.805	0.855	0.870	0.629
E-CS	0.901	0.902	0.931	0.771

E-SQ	0.910	0.913	0.924	0.503
------	-------	-------	-------	-------

### INNER MODEL

*R-Square (R<sup>2</sup>)*

	R Square	R Square Adjusted
E-CL	0.414	0.409
E-CS	0.556	0.552

	E-CL	E-CS	E-SQ
E-CL			
E-CS			
E-SQ	0.707	1.253	

	SSO	SSE	Q <sup>2</sup> (=1-SSE/SSO)
E-CL	496.000	376.737	0.240
E-CS	496.000	287.043	0.421
E-SQ	1488.000	1488.000	

### UJI HIPOTESIS

*Path Coefficient*

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values
E-SQ → E-CL	0.644	0.656	0.040	16.004	0.000
E-SQ → E-CS	0.746	0.753	0.035	21.333	0.000