

TUGAS AKHIR

EVALUASI PENGALAMAN PENGGUNA APLIKASI ONLINE FOOD DELIVERY DENGAN COMPETITIVE ANALYSIS DAN SYSTEM USABILITY SCALE



Oleh :
Moch. Octa Venanda
1461900192

**PROGRAM STUDI INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2022**

Halaman ini sengaja dikosongkan

TUGAS AKHIR

EVALUASI PENGALAMAN PENGGUNA APLIKASI ONLINE FOOD DELIVERY DENGAN COMPETITIVE ANALYSIS DAN SYSTEM USABILITY SCALE

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Komputer di Program Studi Informatika



Oleh:

Moch. Octa Venanda

1461900192

PROGRAM STUDI INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2022

Halaman ini sengaja dikosongkan

FINAL PROJECT

EVALUATION USER EXPERIENCE OF ONLINE FOOD
DELIVERY APPLICATION WITH COMPETITIVE ANALYSIS
AND SYSTEM USABILITY SCALE

Prepared as partial fulfilment of the requirement for the degree of Sarjana
Komputer at Informatics Department



By:

Moch. Octa Venanda

1461900192

INFORMATICS DEPARTMENT FACULTY OF
ENGINEERING UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945
SURABAYA 2022

Halaman ini sengaja dikosongkan

PROGRAM STUDI INFORMATIKA

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Moch. Octa Venanda
NBI : 1461900192
Prodi : S-1 Informatika
Fakultas : Teknik
Judul : EVALUASI PENGALAMAN PENGGUNA
APLIKASI ONLINE FOOD DELIVERY DENGAN
COMPETITIVE ANALYSIS DAN SYSTEM
USABILITY SCALE

Mengetahui / Menyetujui

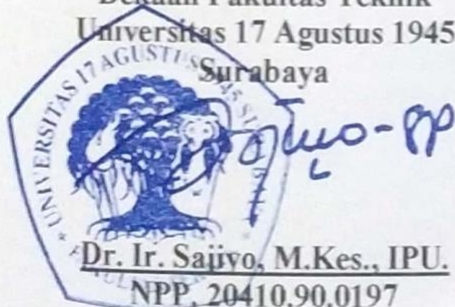
Dosen Pembimbing 1



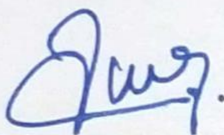
Agyl A. Rahmadi, S.Kom., M.A

NPP. 20460.15.0666

Dekaan Fakultas Teknik
Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya



Ketua Program Studi Informatika
Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya



Aidil Primasetya Armin, S.ST., M.T.

NPP. 20460.16.0700



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
JL. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TLP. 031 593 1800 (EX 311)
EMAIL: PERPUS@UNTAG-SBY.AC.ID.

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Moch. Octa Venanda
NIM : 1461900192
Fakultas : Teknik
Program Studi : Teknik Informatika
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya meyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

Evaluasi Pengalaman Pengguna Aplikasi Online Food Delivery Dengan
Competitive Analysis dan

System Usability Scale Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada Tanggal : 9 Januari 2023

Yang Menyatakan



(Moch. Octa Venanda)

PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSETUJUAN

PUBLIKASI TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Moch. Octa Venanda

NBI : 1461900192

Fakultas/Program Studi : Teknik/Informatika

Judul Tugas Akhir : Evaluasi Pengalaman Pengguna Aplikasi *Online Food Delivery Dengan Competitive Analysis dan System Usability Scale*

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Tugas Akhir dengan judul diatas bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari Tugas Akhir yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar Sarjana Teknik di lingkungan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya maupun di Perguruan Tinggi atau Instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.
2. Tugas Akhir dengan judul diatas bukan merupakan plagiarism, pencurian hasil karya milik orang lain, hasil kerja orang lain untuk kepentingan saya karena hubungan material non-material, ataupun segala kemungkinan lain yang pada hakekatnya bukan merupakan karya tulis tugas akhir saya secara orisinal dan otentik.
3. Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya memberikan hak atas Tugas Akhir ini kepada Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya untuk menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.
4. Pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sendiri dan tidak atas tekanan ataupun paksaan dari pihak maupun demi menegakkan integritas akademik di institusi ini dan bila kemudian hari diduga kuat ada ketidaksesuaian antara fakta dengan kenyataan ini, saya bersedia diproses oleh tim Fakultas yang dibentuk untuk melakukan verifikasi, dengan sanksi terberat berupa pembatalan kelulusan/kesarjanaan.

Surabaya, 9 Desember 2022



METERAI
TEMPEL
Rp. 10.000
No. 8FBAKX303543532

Moch. Octa Venanda
1461900192

Halaman ini sengaja dikosongkan

PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS

AKHIR

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Moch. Octa Venanda

NBI : 1461900192

Fakultas/Program Studi : Teknik/Informatika

Judul Tugas Akhir : Evaluasi Pengalaman Pengguna Aplikasi *Online Food Delivery Dengan Competitive Analysis dan System Usability Scale*

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Tugas Akhir dengan judul diatas bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari Tugas Akhir yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar Sarjana Teknik di lingkungan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya maupun di Perguruan Tinggi atau Instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.
2. Tugas Akhir dengan judul diatas bukan merupakan plagiarism, pencurian hasil karya milik orang lain, hasil kerja orang lain untuk kepentingan saya karena hubungan material non-material, ataupun segala kemungkinan lain yang pada hakekatnya bukan merupakan karya tulis tugas akhir saya secara orisinal dan otentik.
3. Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya memberikan hak atas Tugas Akhir ini kepada Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya untuk menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.
4. Pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sendiri dan tidak atas tekanan ataupun paksaan dari pihak maupun demi menegakkan integritas akademik di institusi ini dan bila kemudian hari diduga kuat ada ketidaksesuaian antara fakta dengan kenyataan ini, saya bersedia diproses oleh tim Fakultas yang dibentuk untuk melakukan verifikasi, dengan sanksi terberat berupa pembatalan kelulusan/kesarjanaan.

Surabaya, 9 Desember 2022

Moch. Octa Venanda
1461900192



Halaman ini sengaja dikosongkan

Halaman ini sengaja dikosongkan

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah Yang Maha Esa dan Yang Maha Kuasa yang senantiasa melimpahkan Rahmat dan HidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “EVALUASI PENGALAMAN PENGGUNA APLIKASI ONLINE FOOD DELIVERY DENGAN COMPETITIVE ANALYSIS DAN SYSTEM USABILITY SCALE” sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan mendapatkan gelar Sarjana Komputer, tanpa menyadari bahwa tanpa Allah dan orang tua serta do’a orang-orang tercinta di sekeliling saya yang mendukung dan membantu.

Selain itu penulis ingin menyampaikan terima kasih yang mendalam kepada pihak-pihak berikut:

1. Dosen Pembimbing Pak Agyl A. Rahmadi, S.Kom., M.A selaku dosen pembimbing saya yang telah memberikan petunjuk, pengarahan, semangat serta bimbingan dari awal pembuatan sistem sampai pada tahap akhir.
2. Dosen Wali Pak Ahmad Habib, S.Kom., M.M. yang telah membimbing dan mengarahkan saya selama studi di Untag Surabaya ini.
3. Keluarga tercinta, Bapak dan Ibu sebagai orang tua yang selalu mendoakan, memotivasi, memperhatikan dan melengkapi segala keperluan penulis hingga terselesaikan Tugas Akhir ini.
4. Sahabat dan rekan seperjuangan yang saling menyemangati dan memberi dukungan satu sama lain terutama kepada, Rizvan Dimas Saputra Ariyanto, Jihyan Sugiono, Nina Aulia Ramadhani, Ifan Rifai Hardiyanto, Jessica Angelina Gatur, Putri Rahayu Ningtiyas.
5. Penulis juga ingin berterima kasih kepada diri sendiri, karena telah percaya pada diri sendiri untuk melakukan semua pekerjaan keras ini dan selalu membantu diri sendiri untuk menyelesaikan semuanya dengan tanpa henti.

Halaman ini sengaja dikosongkan

ABSTRAK

Nama : Moch. Octa Venanda
Program Studi : Informatika
Judul : Evaluasi Pengalaman Pengguna Aplikasi *Online Food Delivery*
Dengan *Competitive Analysis* dan *System Usability Scale*

Covid-19 di Indonesia saat ini dinyatakan masih belum berakhir dan status pandemi masih belum dicabut oleh pemerintah. Diketahui Covid 19 menyebabkan pola hidup masyarakat berubah, yang awalnya kegiatan bisa dilakukan secara bebas kini terbatas. Pandemi telah menyebabkan perubahan di segala aspek kehidupan, sehingga seluruh masyarakat harus beradaptasi dan hidup berdampingan dengan Covid-19. Pandemi Covid-19 berdampak besar pada perdagangan internasional Indonesia dan perekonomian global. Struktur perdagangan global telah berubah secara signifikan karena pandemi. Berbelanja menjadi aktifitas yang pokok untuk memenuhi kebutuhan hidup. Diketahui aktivitas berbelanja online mengalami peningkatan menurut Asosiasi Logistik dan Forwarder Indonesia (ALFI) menemukan belanja online meningkat 37% selama pandemi Covid-19. Selain itu, selama pandemi terjadi penurunan aktivitas di luar rumah - work at home (WFH) meningkat sebesar 1%. Dengan hadirnya *E-Commerce* masyarakat merasa terbantu dalam hal mencukupi kebutuhan. Salah satu e commerce yang paling banyak digunakan adalah jasa pemesana makanan (*Online food delivery*). Diketahui pengguna *online food delivery* selama masa pandemi mengalami peningkatan. Faktor utama yang mempengaruhi perilaku belanja online masyarakat Indonesia adalah kepercayaan, harga, kenyamanan dan ketersediaan produk. Faktor lain yang juga mempengaruhi belanja online masyarakat adalah kualitas produk yang baik, keamanan bisnis, desain website yang mudah digunakan dan perilaku konsumen yang gemar berbelanja. Di Indonesia sendiri jasa pelayanan *online food delivery* sudah banyak dikenal. Dari beberapa *E-Commerce* yang hadir 3 diantaranya adalah yang terbesar, yaitu Go Food, Grab Food dan Shoppe food. Dengan penjabaran masalah diatas penulis mencoba meneliti, bagaimana persepsi pengguna aplikasi memakai layanan pemesanan makanan secara online dan bagaimana pola antara kebiasaan membeli makanan dengan faktor yang mempengaruhi menggunakan layanan tersebut. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, Dalam menganalisa kebutuhan ditambahkan *Competitive Analysis*. *Competitive analysis* digunakan untuk mendapatkan gambaran perancangan kuisioner. Serta UTAUT2 yang menjadi dasar dari hubungan sistem informasi suatu aplikasi dengan pengalaman pengguna. Untuk pengumpulan data menggunakan kuisioner dengan *System Usability Scale*. Dari penelitian tersebut akan mendapat luaran data yang dapat dijadikan menetapkan strategi yang efektif bagi perusahaan penyedia jasa layanan *online food delivery*.

Kata Kunci: *Competitive Analysis*, *System Usability Scale*, *Usability Testing*, UTAUT2

Halaman ini sengaja dikosongkan

ABSTRACT

Name : Moch. Octa Venanda
Department : Informatika
Title : Evaluation User Experience Of Online Food Delivery Application
With Competitiveanalysis And System Usability Scale

Currently, Covid-19 in Indonesia has not been declared over and the pandemic status has not been revoked by the government. It is known that Covid 19 has caused people's lifestyles to change, where previously activities could be carried out freely are now limited. The pandemic has caused changes in all aspects of life, so that all people must adapt and live side by side with Covid-19. The Covid-19 pandemic has had a major impact on Indonesia's international trade and the global economy. The structure of global trade has changed significantly due to the pandemic. Shopping is a basic activity to meet the needs of life. According to the Indonesian Logistics and Forwarders Association (ALFI), online shopping activity has increased by 37% during the Covid-19 pandemic. In addition, during the pandemic there was a decrease in activities outside the home - work at home (WFH) increased by 1%. With the presence of E-Commerce, people feel helped in terms of meeting their needs. One of the most widely used e-commerce is food ordering services (Online food delivery). It is known that online food delivery users during the pandemic have increased. The main factors influencing online shopping behavior of Indonesian people are trust, price, convenience and product availability. Other factors that also affect people's online shopping are good product quality, business security, easy-to-use website designs and consumer behavior that likes to shop. In Indonesia, online food delivery services are well known. Of the several E-Commerce that are present, 3 of them are the biggest, namely Go Food, Grab Food and Shoppe food. With the description of the problem above, the author tries to research, how are the perceptions of application users using online food ordering services and how are the patterns between food buying habits and the factors that influence using these services. This study uses a quantitative method, in analyzing needs, Competitive Analysis is added. Competitive analysis is used to get an overview of the questionnaire design. As well as UTAUT2 which is the basis of the relationship between an application's information system and user experience. For data collection using a questionnaire with the System Usability Scale. From this research, data output will be obtained that can be used as an effective strategy for companies providing online food delivery services.

Keywords: Competitive Analysis, System Usability Scale, Usability Testing, UTAUT2

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	i
PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSETUJUAN	iii
PUBLIKASI TUGAS AKHIR.....	iii
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR TABEL	xxi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan	3
1.5 Manfaat	3
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI	5
2.1 Studi Literatur	5
2.2 Dasar Teori	6
2.2.1 Competitive Analysis	6
2.2.2 Usability Testing	9
2.2.3 System Usability Scale (SUS)	9
2.2.4 Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2)	
11	
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	13
3.1 Bahan dan alat yang digunakan	13
3.1.1 Perangkat Keras (Hardware)	13
3.1.2 Perangkat Lunak (Software)	13
3.2 Tahapan Penelitian	13
3.3.1 Studi Literatur	14

3.3.2	Pengambilan Data	15
3.3.3	Preprocessing Data	16
3.3.4	Pengolahan Data	16
3.3	Analisis Hasil Evaluasi	26
3.3.1	Metode analisis kualitatif	26
3.3.2	Metode analisis kuantitatif	27
3.4	Kesimpulan	28
BAB 4	HASIL DAN PEMBAHASAN	29
4.1	Hasil Pengumpulan Data	29
4.2	Data Sampel	29
4.2.1	Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	29
4.2.2	Jumlah Responden Berdasarkan Usia	33
4.2.3	Jumlah Responden Berdasarkan Pendapatan	37
4.2.4	Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan	41
4.2.5	Jumlah Responden Berdasarkan Layanan Online Food Delivery	45
4.2.6	Jumlah Responden Berdasarkan Durasi Menggunakan Layanan	46
4.2.7	Jumlah Responden Berdasarkan Ferkuensi Menggunakan Layanan	50
4.2.8	Jumlah Responden Berdasarkan Perasaan	54
4.3	Uji Preprosessing Data	55
4.3.1	Uji Validitas	60
4.3.2	Uji Reliabilitas	62
4.4	Uji Pada SUS	64
4.4.1	Hasil SUS	64
4.5	Analisis dan Pembahasan	66
4.5.1	Analisis Deskriptif berdasarkan Jenis Kelamin	66
4.5.2	Analisis Deskriptif berdasarkan Usia	74
4.5.3	Analisis Deskriptif berdasarkan Pendapatan	80
4.5.4	Analisis Deskriptif berdasarkan Durasi	87
4.5.5	Analisis Deskriptif berdasarkan Ferkuensi membeli	94
4.5.6	Analisis Deskriptif berdasarkan Persepsi Awal Pengguna	101
4.5.7	Analisis menggunakan Heatmaps	107

4.6	Analisi Kuantitatif	110
4.6.1	Analisis pada pengguna mendapatkan masalah ketika menggunakan layanan online food delivery	110
BAB 5 PENUTUP		111
5.1	Kesimpulan.....	111
5.2	Saran.....	112
Daftar Pustaka		115
LAMPIRAN.....		117

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Peta Persepsi	9
Gambar 2.2 Rumus Menghitung Skor System Usability Scale	11
Gambar 2.3 Skor Informasi System Usability Scale	11
Gambar 2.4 Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2).....	12
Gambar 3.1 Diagram alur pengujian.....	14
Gambar 3.2 Gambar flowchart alur pengisian kuesioner	19
Gambar 4.1 Gambar diagram jumlah responden berdasarkan jenis kelamin.....	30
Gambar 4.2 Gambar diagram jumlah responden Go Food berdasarkan jenis kelamin	31
Gambar 4.3 Gambar diagram jumlah responden Grab Food berdasarkan jenis kelamin	32
Gambar 4.4 Gambar diagram jumlah responden Shopee Food berdasarkan jenis kelamin.....	33
Gambar 4.5 Gambar diagram jumlah responden berdasarkan usia	34
Gambar 4.6 Gambar diagram jumlah responden Go Food berdasarkan usia.....	35
Gambar 4.7 Gambar diagram jumlah responden Grab Food berdasarkan usia	36
Gambar 4.8 Gambar diagram jumlah responden Shopee Food berdasarkan usia	37
Gambar 4.9 Gambar diagram jumlah responden berdasarkan pendapatan	38
Gambar 4.10 Gambar diagram jumlah responden Go Food berdasarkan pendapatan	39
Gambar 4.11 Gambar diagram jumlah responden Grab Food berdasarkan pendapatan	40
Gambar 4.12 Gambar diagram jumlah responden Shopee Food berdasarkan pendapatan.....	41
Gambar 4.13 Gambar diagram jumlah responden berdasarkan pekerjaan	42
Gambar 4.14 Gambar diagram jumlah responden Go Food berdasarkan pekerjaan .	43
Gambar 4.15 Gambar diagram jumlah responden Grab Food berdasarkan pekerjaan	44
Gambar 4.16 Gambar diagram jumlah responden Shopee Food berdasarkan pekerjaan	45

Gambar 4.17 Gambar diagram responden berdasarkan layanan online food delivery	46
Gambar 4.18 Gambar jumlah responden berdasarkan durasi	47
Gambar 4.19 Gambar jumlah responden berdasarkan durasi menggunakan layanan Go Food.....	48
Gambar 4.20 Gambar jumlah responden berdasarkan durasi menggunakan layanan Grab Food.....	49
Gambar 4.21 Gambar jumlah responden berdasarkan durasi menggunakan layanan Shopee Food.....	50
Gambar 4.22 Gambar jumlah responden berdasarkan ferkuensi	51
Gambar 4.23 Gambar jumlah responden berdasarkan ferkuensi menggunakan layanan Go Food.....	52
Gambar 4.24 Gambar jumlah responden berdasarkan ferkuensi menggunakan layanan Grab Food.....	53
Gambar 4.25 Gambar jumlah responden berdasarkan durasi menggunakan layanan Shopee Food.....	54
Gambar 4.26 Diagram batang analisis jenis kelamin dengan waktu membeli.....	67
Gambar 4.27 Diagram batang analisis jenis kelamin dengan sering dibeli.....	68
Gambar 4.28 Diagram batang analisis jenis kelamin dengan jenis makanan & minuman	69
Gambar 4.29 Diagram batang analisis jenis kelamin dengan alasan bagian 1.....	72
Gambar 4.30 Diagram batang analisis jenis kelamin dengan alasan bagian 2.....	72
Gambar 4.31 Diagram batang analisis jenis kelamin dengan alasan bagian 3.....	73
Gambar 4.32 Diagram batang analisis jenis kelamin dengan alasan bagian 4.....	73
Gambar 4. 33 Diagram batang analisis usia dengan waktu membeli.....	74
Gambar 4.34 Diagram batang analisis usia dengan sering dibeli	75
Gambar 4.35 Diagram batang analisis usia dengan jenis makanan dan minuman...	76
Gambar 4.36 Diagram batang analisis usia dengan alasan bagian 1	77
Gambar 4.38 Diagram batang analisis usia dengan alasan bagian 3	79
Gambar 4.39 Diagram batang analisis usia dengan alasan bagian 4	80
Gambar 4.40 Diagram batang analisis pendapatan dengan waktu membeli	81
Gambar 4.41 Diagram batang analisis pendapatan dengan yang sering dibeli.....	82

Gambar 4.42 Diagram batang analisis pendapatan dengan jenis makanan & minuman	83
Gambar 4.43 Diagram batang analisis pendapatan dengan alasan bagain 1	84
Gambar 4.44 Diagram batang analisis pendapatan dengan alasan bagain 2	85
Gambar 4.45 Diagram batang analisis pendapatan dengan alasan bagain 3	86
Gambar 4.46 Diagram batang analisis pendapatan dengan alasan bagain 4	87
Gambar 4.47 Diagram batang analisis durasi dengan waktu membeli	88
Gambar 4.48 Diagram batang analisis durasi dengan sering dibeli.....	89
Gambar 4.49 Diagram batang analisis durasi dengan jenis makanan dan minuman bagian 1	90
Gambar 4.50 Diagram batang analisis durasi dengan jenis makanan dan minuman bagian 2.....	90
Gambar 4.51 Diagram batang analisis durasi dengan alasan bagain 1	91
Gambar 4.52 Diagram batang analisis durasi dengan alasan bagain 2	92
Gambar 4.53 Diagram batang analisis durasi dengan alasan bagain 3	93
Gambar 4.54 Diagram batang analisis durasi dengan alasan bagain 4	94
Gambar 4.55 Diagram batang analisis ferkuensi dengan waktu membeli.....	95
Gambar 4.56 Diagram batang analisis ferkuensi dengan sering dibeli	96
Gambar 4.57 Diagram batang analisis ferkuensi dengan jenis makanan dan minuman bagian 1	97
Gambar 4.58 Diagram batang analisis ferkuensi dengan jenis makanan dan minuman bagian 2.....	97
Gambar 4.59 Diagram batang analisis ferkuensi dengan alasan bagain 1	98
Gambar 4.60 Diagram batang analisis ferkuensi dengan alasan bagain 2.....	99
Gambar 4.61 Diagram batang analisis ferkuensi dengan alasan bagain 3.....	100
Gambar 4.62 Diagram batang analisis ferkuensi dengan alasan bagain 5.....	101
Gambar 4.63 Diagram batang analisis persepsi dengan alasan bagain 1.....	102
Gambar 4. 64 Diagram batang analisis persepsi dengan alasan bagain 2.....	103
Gambar 4.65 Diagram batang analisis persepsi dengan alasan bagain 3.....	103
Gambar 4.66 Diagram batang analisis persepsi dengan alasan bagain 4.....	104
Gambar 4.67 Diagram batang analisis persepsi dengan durasi menggunakan layanan online food delivery	105

Gambar 4.68 Diagram batang analisis persepsi dengan ferkuensi menggunakan layanan online food delivery..... 106

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Tabel responden berdasarkan jenis kelamin.....	29
Tabel 4.2 Tabel responden berdasarkan jenis kelamin pada aplikasi Go Food	30
Tabel 4.3 Tabel responden berdasarkan jenis kelamin pada aplikasi Grab Food.....	31
Tabel 4.4 Tabel responden berdasarkan jenis kelamin pada aplikasi Shopee Food ..	32
Tabel 4.5 Tabel responden berdasarkan usia	33
Tabel 4.6 Tabel responden berdasarkan usia pada aplikasi Go Food	34
Tabel 4.7 Tabel responden berdasarkan usia pada aplikasi Grab Food	35
Tabel 4.8 Tabel responden berdasarkan usia pada aplikasi Shopee Food	36
Tabel 4.9 Tabel responden berdasarkan pendapatan	37
Tabel 4.10 Tabel responden berdasarkan pendapatan pada aplikasi Go Food	38
Tabel 4.11 Tabel responden berdasarkan pendapatan pada aplikasi Grab Food	39
Tabel 4.12 Tabel responden berdasarkan pendapatan pada aplikasi Shopee Food ..	40
Tabel 4.13 Tabel responden berdasarkan pekerjaan.....	41
Tabel 4.14 Tabel responden berdasarkan pekerjaan pada aplikasi Go Food	42
Tabel 4.15 Tabel responden berdasarkan pekerjaan pada aplikasi Grab Food	43
Tabel 4.16 Tabel responden berdasarkan pekerjaan pada aplikasi Shopee Food.....	44
Tabel 4.17 Tabel responden berdasarkan layanan online food delivery	45
Tabel 4.18 Tabel jumlah responden berdasarkan durasi	46
Tabel 4.20 Tabel responden berdasarkan durasi menggunakan layanan Grab Food	48
Tabel 4.21 Tabel responden berdasarkan durasi menggunakan layanan Shopee Food	49
Tabel 4.22 Tabel jumlah responden berdasarkan ferkuensi	50
Tabel 4.23 Tabel jumlah responden berdasarkan ferkuensi menggunakan layanan Go Food.....	51
Tabel 4.24 Tabel jumlah responden berdasarkan ferkuensi menggunakan layanan Grab Food	52
Tabel 4.25 Tabel jumlah responden berdasarkan ferkuensi menggunakan layanan Shopee Food.....	53
Tabel 4.26 Tabel jumlah responden berdasarkan perasaan	54
Tabel 4.27 Data faktor yang menggunakan apliaksi online food delivery	55

Tabel 4.28 Data jenis makanan dan minuman yang sering dibeli	56
Tabel 4.29 Data waktu membeli makanan.....	57
Tabel 4.30 Data yang sering dibeli pengguna layanan online food delivery	57
Tabel 4.31 Data jenis kelamin pengguna layanan online food delivery	57
Tabel 4.32 Data usia pengguna layanan online food delivery.....	58
Tabel 4.33 Data pendapatan pengguna layanan online food delivery.....	58
Tabel 4.34 Data pengguna layanan online food delivery.....	58
Tabel 4.35 Data pengguna layanan online food delivery.....	59
Tabel 4.36 Data durasi pengguna layanan online food delivery	59
Tabel 4.37 Data perasaan pengguna layanan online food delivery	59
Tabel 4.38 Data pekerjaan pengguna layanan online food delivery.....	60
Tabel 4.39 Tabel Uji Validitas instrument kuesioner alasan menggunakan online food delivery.....	60
Tabel 4.40 Tabel Uji Validitas instrument kuesioner jenis makanan dan minuman menggunakan online food delivery	61
Tabel 4.41 Tabel Uji Validitas instrument kuesioner waktu membeli makanan menggunakan online food delivery	61
Tabel 4.42 Tabel Uji Validitas instrument kuesioner Sering dibeli makana dan minuman menggunakan online food delivery	61
Tabel 4.43 Tabel Uji Validitas instrument kuesioner Sering dibeli makana dan minuman menggunakan online food delivery	62
Tabel 4.44 Case Processing Summary.....	62
Tabel 4.45 Reliability Statistics.....	63
Tabel 4.46 Hasil Cronbach's Alpha.....	63
Tabel 4.47 Tabel skor Sus apliaksi Go Food.....	65
Tabel 4.48 Tabel skor Sus apliaksi Grab Food.....	65
Tabel 4.49 Tabel skor Sus apliaksi Shopee Food.....	66
Tabel 4.51 Tabel analisis jenis kelamin dengan sering dibeli	67
Tabel 4.52 Tabel analisis jenis kelamin dengan jenis makanan & minuman.....	68
Tabel 4.53 Tabel analisis jenis kelamin dengan alasan bagian 1	70
Tabel 4.54 Tabel analisis jenis kelamin dengan alasan bagian 2.....	70
Tabel 4. 55 Tabel analisis jenis kelamin dengan alasan bagian 3.....	71

Tabel 4. 56 Tabel analisis jenis kelamin dengan alasan bagian 4.....	71
Tabel 4.57 Tabel analisis usia dengan waktu membeli.....	74
Tabel 4. 58 Tabel analisis usia dengan sering dibeli.....	75
Tabel 4.59 Tabel analisis usia dengan jenis makanan dan minuman.....	75
Tabel 4.60 Tabel analisis usia dengan alasan bagian 1.....	77
Tabel 4.61 Tabel analisis usia dengan alasan bagian 2.....	78
Tabel 4.62 Tabel analisis usia dengan alasan bagian 2.....	79
Tabel 4.63 Tabel analisis usia dengan alasan bagian 3.....	80
Tabel 4.64 Tabel analisis pendapatan dengan waktu membeli.....	81
Tabel 4.65 Tabel analisis pendapatan dengan sering dibeli.....	82
Tabel 4.66 Tabel analisis pendapatan dengan jenis makanan & minuman.....	83
Tabel 4.67 Tabel analisis pendapatan dengan alasan bagian 1.....	84
Tabel 4.68 Tabel analisis pendapatan dengan alasan bagian 2.....	85
Tabel 4.69 Tabel analisis pendapatan dengan alasan bagian 3.....	86
Tabel 4.70 Tabel analisis pendapatan dengan alasan bagian 4.....	87
Tabel 4.71 Tabel analisis durasi dengan waktu membeli.....	88
Tabel 4.72 Tabel analisis durasi dengan sering dibeli.....	88
Tabel 4.73 Tabel analisis durasi dengan jenis makanan dan minuman.....	89
Tabel 4.74 Tabel analisis durasi dengan alasan bagian 1.....	91
Tabel 4.75 Tabel analisis durasi dengan alasan bagian 2.....	92
Tabel 4.76 Tabel analisis durasi dengan alasan bagian 3.....	93
Tabel 4.77 Tabel analisis durasi dengan alasan bagian 4.....	94
Tabel 4.78 Tabel analisis ferkuensi dengan waktu membeli.....	95
Tabel 4.79 Tabel analisis ferkuensi dengan sering dibeli.....	95
Tabel 4.80 Tabel analisis ferkuensi dengan jenis makanan dan minuman.....	96
Tabel 4.81 Tabel analisis ferkuensi dengan alasan bagian 1.....	98
Tabel 4.82 Tabel analisis ferkuensi dengan alasan bagian 2.....	99
Tabel 4.83 Tabel analisis ferkuensi dengan alasan bagian 3.....	100
Tabel 4.84 Tabel analisis ferkuensi dengan alasan bagian 4.....	101
Tabel 4.85 Tabel analisis persepsi dengan alasan bagian 1.....	102
Tabel 4.86 Tabel analisis persepsi dengan alasan bagian 2.....	102

Tabel 4.87 Tabel analisis persepsi dengan alasan bagian 3.....	103
Tabel 4.88 Tabel analisis persepsi dengan alasan bagian 4.....	104
Tabel 4.89 Tabel analisis persepsi dengan durasi menggunakan layanan online food delivery.....	105
Tabel 4.90 Tabel analisis persepsi dengan ferkuensi menggunakan layanan online food delivery.....	105
Tabel 4.91 Tabel persepsi pengguna menggunakan tiap layanan online food delivery	106
Tabel 4. 92 Tabel persepsi dengan layanan online food delivery menggunakan heatmaps	107
Tabel 4.93 Tabel analisis waktu membeli dengan jenis makanan dan minuman dengan menggunakan heatmaps.....	107
Tabel 4.94 Tabel analisis waktu membeli dengan durasi dengan menggunakan heatmaps	108
Tabel 4.95 Tabel analisis layanan online food delivery dengan alasan menggunakan heatmaps bagian 1	108
Tabel 4.96 Tabel analisis layanan online food delivery dengan alasan menggunakan heatmaps bagian 2	109
Tabel 4.97 Tabel analisis layanan online food delivery dengan alasan menggunakan heatmaps bagian 3	109
Tabel 4.98 Tabel alasan pengguna menggunakan tiap layanan online food delivery	109
Tabel 4.99 Tabel heatmaps analisis pengguna mendapatkan masalah ketika menggunakan layanan online food delivery	110

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Tabel skor sus aplikasi Go Food	117
Lampiran 2. Tabel skor sus aplikasi Grab Food.....	119
Lampiran 3. Tabel skor sus aplikasi Shopee Food.....	121

Halaman ini sengaja dikosongkan