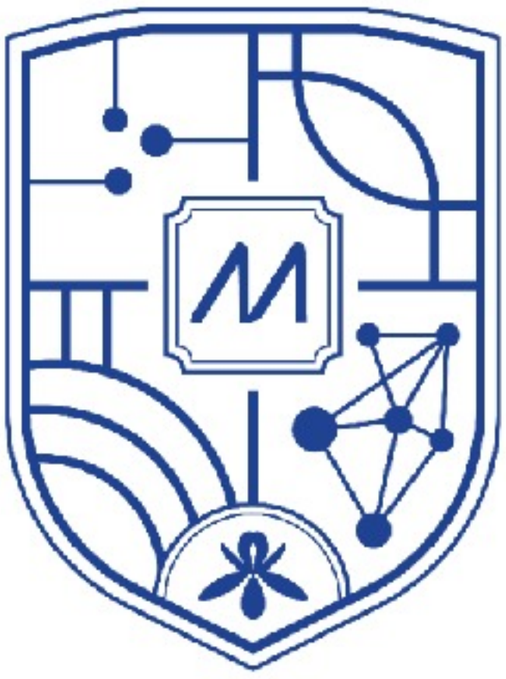
ANALISIS PERBANDINGAN KEPUASAN PELANGGAN SHOPEEFOOD DAN GRABFOOD DENGAN PENDEKATAN END-USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) DAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)

SKRIPSI

Oleh:

YUTITIA M.B. SIMANJUNTAK
NIM. 221121197



PROGRAM STUDI S-1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS INFORMATIKA
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2026

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

A COMPARATIVE ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION ON SHOPEEFOOD AND GRABFOOD USING THE END-USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) AND CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) APPROACHES

UNDERGRADUATE THESIS

By:

YUTITIA M.B. SIMANJUNTAK

ID NUMBER. 221121197

UNDERGRADUATE PROGRAM OF INFORMATION SYSTEMS
FACULTY OF INFORMATICS
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2026

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

LEMBARAN PENGESAHAN

ANALISIS PERBANDINGAN KEPUASAN PELANGGAN SHOPEEFOOD DAN GRABFOOD DENGAN PENDEKATAN END-USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) DAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Strata Satu
Program Studi S-1 Sistem Informasi

Oleh:

YUTITIA M.B. SIMANJUNTAK
NIM. 221121197

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I,	Dosen Pembimbing II,
Hita, S.Kom., M.TI.	Erlanie Sufarnap, S.Kom., M.Kom.

Medan, 24 Juli 2026
Diketahui dan Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi
S-1 Sistem Informasi,

Tri Wulandari Ginting, S.Kom., M.Kom.

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-1 Sistem Informasi Universitas Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Yutitia M.B. Simanjuntak
NIM : 221121197

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Skripsi dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Skripsi : Analisis Perbandingan Kepuasan Pelanggan Shopeefood Dan Grabfood Dengan Pendekatan End-User Computing Satisfaction (EUCS) Dan Customer Satisfaction Index (CSI)
Tempat Penelitian : -
Alamat Tempat Penelitian : -
No. Telp. Tempat Penelitian :-

Sehubungan dengan Skripsi tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa penelitian dan penulisan Skripsi tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar. Bila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh Universitas Mikroskil Medan, yakni pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas Skripsi saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, Universitas Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Skripsi saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel, buku, ataupun perangkat lunak/sistem informasi.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 20 Juli 2026
Saya yang membuat pernyataan,



Yutitia M.B. Simanjuntak

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

ANALISIS PERBANDINGAN KEPUASAN PELANGGAN SHOPEEFOOD DAN GRABFOOD DENGAN PENDEKATAN END-USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) DAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)

Abstrak

ShopeeFood dan GrabFood merupakan dua platform layanan pesan-antar makanan yang banyak digunakan di Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan membandingkan tingkat kepuasan pelanggan menggunakan pendekatan End-User Computing Satisfaction (EUCS) dan Customer Satisfaction Index (CSI). Penelitian ini melibatkan 385 responden pengguna aktif ShopeeFood dan GrabFood di Kota Medan yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner secara online menggunakan Google Form. Data dianalisis menggunakan SPSS untuk uji validitas, reliabilitas, dan pengujian hipotesis, sedangkan perhitungan CSI dilakukan menggunakan Microsoft Excel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada ShopeeFood, dimensi Content, Accuracy, dan Ease of Use berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan Format dan Timeliness tidak. Pada GrabFood, dimensi Content, Format, Ease of Use, dan Timeliness berpengaruh signifikan, sedangkan Accuracy tidak. Nilai CSI ShopeeFood sebesar 82,74% dan GrabFood sebesar 83,03%, sehingga keduanya berada pada kategori Sangat Puas, dengan GrabFood memiliki tingkat kepuasan yang sedikit lebih tinggi. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan bagi pengembang dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: *ShopeeFood, GrabFood, End-User Computing Satisfaction (EUCS), Customer Satisfaction Index (CSI), Kepuasan Pelanggan.*

Abstract

ShopeeFood and GrabFood are two of the most widely used online food delivery platforms in Indonesia. This study aims to analyze and compare customer satisfaction levels on both platforms using the End-User Computing Satisfaction (EUCS) and Customer Satisfaction Index (CSI) approaches. The study involved 385 active ShopeeFood and GrabFood users in Medan City, with data collected through an online questionnaire distributed via Google Forms. The data were analyzed using SPSS to conduct validity, reliability, and hypothesis testing, while the Customer Satisfaction Index (CSI) was calculated using Microsoft Excel. The results indicate that, for ShopeeFood, the Content, Accuracy, and Ease of Use dimensions have a significant effect on customer satisfaction, whereas Format and Timeliness do not. For GrabFood, the Content, Format, Ease of Use, and Timeliness dimensions significantly influence customer satisfaction, while Accuracy does not. The CSI values were 82.74% for ShopeeFood and 83.03% for GrabFood, indicating that both platforms fall into the Very Satisfied category, with GrabFood achieving a slightly higher level of customer satisfaction. The findings of this study are expected to provide valuable insights for platform developers in improving service quality and enhancing customer satisfaction.

Keywords: *ShopeeFood, GrabFood, End-User Computing Satisfaction (EUCS), Customer Satisfaction Index (CSI), Customer Satisfaction*.

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

KATA PENGANTAR

Ucapan syukur Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Pada pengerjaan tugas akhir ini, penulis mengambil judul ”Analisis Perbandingan Kepuasan Pelanggan Shopeefood Dan Grabfood Dengan Pendekatan End-User Computing Satisfaction (EUCS) Dan Customer Satisfaction Index (CSI)”

Ucapan terima kasih dan penghargaan setinggi tingginya dari penulis kepada:

1. Ibu Hita, S.Kom., M.TI.,selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan saran dan motivasi yang sangat berarti selama masa studi maupun di saat penyusunan proyek.
2. Ibu Erlanie Sufarnap, S.Kom., M.Kom., selaku Dosen Pembimbing II. yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan saran dan motivasi yang sangat berarti selama masa studi maupun di saat penyusunan proyek.
3. Bapak Hardy, S.Kom., M.Sc., Ph.D., selaku Rektor Universitas Mikroskil Medan.
4. Bapak Sunaryo Winardi., S.Kom., M.T.,selaku Dekan Fakultas Informatika Universitas Mikroskil Medan.
5. Ibu Tri Wulandari Ginting, S.Kom., M.Kom., selaku Ketua Program Studi S-1 Sistem Informasi Fakultas Informatika Universitas Mikroskil Medan.
6. Ibu Sophya Hadini Marpaung, S.Kom., M.M.S.I., selaku Dosen wali Penulis
7. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ayah dan Ibu penulis Bapak Horas Rivai Simanjuntak dan Ibu Lasmarina Panjaitan yang senantiasa memberikan doa, dukungan, serta pengorbanan yang begitu besar demi memperjuangkan setiap langkah dan cita-cita penulis. Terima kasih atas kerja keras, perhatian, serta dukungan baik secara mental maupun materi yang diberikan tanpa mengenal lelah selama proses pendidikan hingga penyusunan skripsi ini
8. Penulis mengucapkan terima kasih untuk adik satu-satunya penulis, Jogi M.T Simanjuntak terima kasih atas doa, kasih sayang, dukungan, dan telah menjadi salah satu alasan terbesar penulis untuk terus bangkit, berjuang, dan menyelesaikan setiap proses hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
9. Untuk sahabat penulis, Grace Parida, terima kasih karena selalu menjadi tempat bersandar, berbagi cerita, dan memberikan semangat di setiap proses perjuangan ini
10. Untuk Elsa, terima kasih telah menemani penulis sejak awal perkuliahan hingga akhir dengan segala dukungan dan kebersamaan yang diberikan. Untuk Yurika, terima kasih

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

telah menjadi sahabat yang selalu memberikan semangat, motivasi, dan doa bagi penulis. Untuk Alice dan Yolanda, terima kasih telah menemani penulis melewati masa-masa sulit serta menjadi tempat berbagi cerita dan memberikan kekuatan hingga skripsi ini dapat terselesaikan. Terima kasih juga kepada seluruh teman-teman seperjuangan Kelas SI C Pagi Angkatan 2022

11. Terakhir untuk penulis sendiri, terima kasih telah bertahan, berjuang, dan tidak menyerah hingga skripsi ini dapat terselesaikan

Walaupun sudah berusaha menyelesaikan penelitian ini dengan sebaik mungkin, penulis menyadari bahwa penelitian ini masih ada kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca guna menyempurnakan penyusunan ii penelitian ini. Penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat dan menambah wawasan bagi para pembaca. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

Medan, 30 Juni 2026

Penulis,

YUTITIA M.B. SIMANJUNTAK

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

DAFTAR ISI

ABSTRAK v
KATA PENGANTAR vi
DAFTAR ISI viii
DAFTAR GAMBAR xii
DAFTAR TABEL xiii
DAFTAR LAMPIRAN xv
BAB I PENDAHULUAN 1
Latar Belakang 1
Rumusan Masalah 4
Tujuan 4
Manfaat 5
Ruang Lingkup 5
BAB II KAJIAN LITERATUR 7
2.1 Interaksi Manusia dan Komputer 7
2.2 E-Commerce 10
2.3 Aplikasi Mobile 11
2.4 Kepuasan Pelanggan 11
2.5 Model End-User Computing Satisfaction (EUCS) 12
2.6 Customer Satisfaction Index (CSI 14
2.7 Pengujian Kualitas Data 16
2.8 Uji validitas 17
2.9 Pengujian raliabilitas 17
2.10 Teknik Pengambilan Sampel 18
2.10.1 Probability Sampling (Pengambilan Sampel Probabilitas) 18
2.10.2 Non-Probability Sampling (Pengambilan Sampel Non Probabilitas) ... 19
2.11 Lemeshow 20
2.12 SHOPEE 21
2.13 GRAB 22
2.14 Penelitian Terdahulu 23
2.15 Kerangka Konseptual 29
2.16 Hipotesis 30
2.16.1 Pengaruh Content terhadap Kepuasan Pengguna ShopeeFood 30
2.16.2 Pengaruh Accuracy terhadap Kepuasan Pengguna ShopeeFood 31

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

2.16.3 Pengaruh Format terhadap Kepuasan Pengguna ShopeeFood..... 32
2.16.4 Pengaruh Ease of use terhadap Kepuasan Pengguna ShopeeFood... 32
2.16.5 Pengaruh Timeliness terhadap Kepuasan Pengguna ShopeeFood.... 33
2.16.6 Pengaruh Content terhadap Kepuasan Pengguna GrabFood 33
2.16.7 Pengaruh Accuracy terhadap Kepuasan Pengguna GrabFood..... 34
2.16.8 Pengaruh format terhadap Kepuasan Pengguna GrabFood 34
2.16.9 Pengaruh ease of use terhadap Kepuasan Pengguna GrabFood 35
2.16.10 Pengaruh Timeliness terhadap Kepuasan Pengguna GrabFood 35
2.16.11 Hipotesis CSI pada ShopeeFood..... 36
2.16.12 Hipotesis CSI pada GrabFood..... 36
2.16.13 Hipotesis Perbandingan Kepuasan Pengguna ShopeeFood dan GrabFood 37
BAB III TAHAPAN PELAKSANAAN 39
3.1 Tahapan Pelaksanaan 39
3.2 Objek Penelitian..... 41
3.2.1 ShopeeFood 41
3.2.2 GrabFood..... 45
3.3 Populasi Sampel..... 47
3.3.1 Populasi..... 47
3.3.2 Sampel 48
3.4 Metode Pengumpulan Data..... 48
3.4.1 Observasi 48
3.4.2 Kuesioner 49
3.5 Metode Analisis Data..... 53
3.5.1 Analisis Data Deskriptif..... 54
3.5.2 Pengujian Kualitas Data..... 54
3.5.2.1 Uji Validitas 54
3.5.2.2 Uji Reliabilitas 55
3.5.3 Pengujian Asumsi Klasik..... 56
3.5.3.1 Uji Normalitas..... 56
3.5.3.2 Uji Multikolinearitas 56
3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas..... 57
3.5.4 Pengujian Hipotesis 57
3.5.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda..... 58
3.5.4.2 Uji t (Parsial)..... 58

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

3.5.4.3 Uji F (simultan) 59
3.5.4.4 Koefisien Determinasi (R^2) 59
3.5.5 Analisis dengan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS) 60
3.5.6 Analisis dengan Customer Satisfaction Index (CSI) 60
3.5.7 Analisis Perbandingan 60
3.5.7.1 Interpretasi Hasil 63
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 64
4.1 Hasil Penelitian 64
4.2 Gambaran Umum Responden 65
4.3 Hasil Statistik Deskriptif 69
4.3.1 Deskripsi Data Variabel EUCS ShopeeFood 69
4.3.2 Deskripsi Data Variabel EUCS GrabFood 71
4.3.3 Desripsi Data Indexs CSI ShopeeFood 72
4.3.4 Desripsi Data Indexs CSI GrabFood 74
4.4 Hasil Uji Kualitas Data 76
4.4.1 Uji Validitas 76
4.4.1.1 Uji Validitas EUCS ShopeeFood 76
4.4.1.2 Uji Validitas EUCS GrabFood 77
4.4.1.3 Uji Validitas CSI ShopeeFood 77
4.4.1.4 Uji Validitas CSI GrabFood 78
4.4.2 Uji Reliabilitas 78
4.4.2.1 Uji Reliabilitas EUCS ShopeeFood 78
4.4.2.2 Uji Reliabilitas EUCS GrabFood 78
4.4.2.3 Uji Reliabilitas CSI ShopeeFood 79
4.4.2.2 Uji Reliabilitas CSI GrabFood 79
4.5 Hasil Uji Asumsi Klasik 79
4.5.1 Hasil Uji Asumsi Klasik EUCS ShopeeFood 79
4.5.1.1 Uji Normalitas EUCS ShopeeFood 80
4.5.1.2 Uji Multikolinearitas EUCS ShopeeFood 81
4.5.1.3 Uji Heteroskedastisitas EUCS ShopeeFood 82
4.5.2 Hasil Uji Asumsi Klasik EUCS GrabFood 82
4.5.2.1 Uji Normalitas EUCS GrabFood 82
4.5.2.2 Uji Multikolinearitas EUCS GrabFood 84
4.5.2.3 Uji Heteroskedastisitas EUCS GrabFood 85
4.6 Hasil Uji Hipotesis 85

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

4.6.1 Hasil Uji Hipotesis EUCS ShopeeFood 85
4.6.1.1 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda 85
4.6.1.2 Hasil Uji t 87
4.6.1.3 Hasil Uji F 89
4.6.1.4 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) 90
4.6.2 Hasil Uji Hipotesis EUCS GrabFood 90
4.6.2.1 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda 91
4.6.2.2 Hasil Uji t 93
4.6.2.3 Hasil Uji F 94
4.6.2.4 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) 95
4.7 Hasil Analisis Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS) 96
4.8 Hasil Analisis Customer Satisfaction Index (CSI) 97
4.8.1 Hasil Analisis Customer Satisfaction Index (CSI) ShopeeFood 97
4.8.2 Hasil Analisis Customer Satisfaction Index (CSI) GrabFood 99
4.9 Perbandingan Tingkat Kepuasan Pengguna ShopeeFood dan GrabFood Berdasarkan Metode EUCS dan CSI 101
4.9.1 Perbandingan Hasil Analisis EUCS 101
4.9.2 Perbandingan Hasil Analisis CSI 101
4.9.3 Perbandingan Hasil Kepuasan Pengguna 102
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 103
5.1 Kesimpulan 103
5.2 Saran 104
DAFTAR PUSTAKA 105
LAMPIRAN 108
DAFTAR RIWAYAT HIDUP 121

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram Komponen End-User Computing Satisfaction 13
Gambar 2.2 Pengaruh Variabel terhadap Kepuasan ShopeeFood 29
Gambar 2.3 Pengaruh Variabel terhadap Kepuasan GrabFood 30
Gambar 2.4 Perbandingan 30
Gambar 3.1 Tahap Pelaksanaan 39
Gambar 3.2 Halaman Beranda ShopeFood 42
Gambar 3.3 Fitur Filter di ShopeeFood 42
Gambar 3.4 Halaman Promo ShopeFood 43
Gambar 3.5 Halaman Pesanan saya 43
Gambar 3.6 Halaman Profil ShopeeFood 44
Gambar 3.7 Halaman Pencarian ShopeeFood 45
Gambar 3.8 Halaman Beranda GrabFood 45
Gambar 3.9 Halaman Pencarian GrabFood 46
Gambar 3.10 Halaman Favorit GrabFood 46
Gambar 3.11 Pesanan makanan GrabFood 47
Gambar 4.1 Gambar Diagram Frekuensi Jenis Kelamin 65
Gambar 4.2 Gambar Diagram Frekuensi Usia 66
Gambar 4.3 Gambar Diagram Frekuensi Pekerjaan 66
Gambar 4.4 Gambar Frekuensi Domisili 67
Gambar 4.5 Gambar Frekuensi Yang Penah/Tidak Menggunakan Fitur 68
Gambar 4.6 Normal Q-Q Plot of Unstandardized Residual 81
Gambar 4.7 Normal Q-Q Plot of Unstandardized Residual GrabFood 84

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Instrumen EUCS 14
Tabel 2.2 Kriteria CSI 16
Tabel 2.3 Penelitian Sebelumnya 23
Tabel 3.1 Pertanyaan Variabel dan Indikator EUCS ShopeeFood 50
Tabel 3.2 Pertanyaan Variabel dan Indikator EUCS GrabFood 50
Tabel 3.3 Pertanyaan Variabel dan Indikator CSI ShopeeFood 51
Tabel 3.4 Pertanyaan Variabel dan Indikator CSI GrabFood 52
Tabel 3.5 Skala Likert 53
Tabel 4.1 Deskripsi Data Variabel EUCS ShopeeFood 69
Tabel 4.2 Deskripsi Data Variabel EUCS GrabFood 71
Tabel 4.3 Desripsi Data Indexs CSI ShopeeFood 73
Tabel 4.4 Desripsi Data Indexs CSI GrabFood 74
Tabel 4.5 Uji Validitas EUCS ShopeeFood 76
Tabel 4.6 Uji Validitas EUCS GrabFood 77
Tabel 4.7 Uji Validitas CSI ShopeeFood 77
Tabel 4.8 Uji Validitas CSI GrabFood 78
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas EUCS ShopeeFood 78
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas EUCS GrabFood 79
Tabel 4.11Uji Reliabilitas CSI ShopeeFood 79
Tabel 4.12 Uji Reliabilitas CSI GrabFood 79
Tabel 4.13 Normalitas EUCS ShopeeFood 80
Tabel 4.14 Uji Multikolinearitas EUCS ShopeeFood 81
Tabel 4.15 Uji Heteroskedastisitas EUCS ShopeeFood 82
Tabel 4.16 Uji Normalitas EUCS GrabFood 83
Tabel 4.17 Uji Multikolinearitas EUCS GrabFood 84
Tabel 4.18 Uji Heteroskedastisitas EUCS GrabFood 85
Tabel 4.19 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda 85
Tabel 4.20 Hasil Uji t ShopeeFood 87
Tabel 4.21 Hasil Hipotesis berdasarkan uji t 88
Tabel 4.22 Hasil Uji F ShopeeFood 89
Tabel 4.23 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) ShopeeFood 90
Tabel 4.24 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda GrabFood 91
Tabel 4.25 Hasil Uji t 93
Tabel 4.26 Hasil Hipotesis berdasarkan Hasil Uji t GrabFood 93

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

Tabel 4.27 Hasil Uji F..... 94
Tabel 4.28 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) GrabFood..... 95
Tabel 4.29 Perbandingan Hasil Analisis EUCS..... 101
Tabel 4.30 Perbandingan Hasil Analisis CSI..... 101
Tabel 4.31 Perbandingan Hasil Kepuasan Pengguna 102

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Deskripsi Kuisioner Penelitian 108
Lampiran 2 Pertanyaan Kuesioner EUCS ShopeeFood 110
Lampiran 3 Pertanyaan Kuesioner EUCS GrabFood 113
Lampiran 4 Pertanyaan Kuesioner CSI ShopeFood 115
Lampiran 5 Pertanyaan Kuesioner CSI GrabFood 117

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.