

**PENGARUH ULASAN *ONLINE* TERHADAP MINAT PEMESANAN MAKANAN
ONLINE DI JAKARTA**

TUGAS AKHIR



Martin Marius Mordecai

1162003027


**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2023**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar

Nama : Martin Marius Mordecai

NIM : 1162003027

Tanda Tangan : 

Tanggal : Agustus 2023




HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Martin Marius Mordecai
NIM : 1162003027
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer
Judul Skripsi : Pengaruh Ulasan Online terhadap Minat Pemesanan Makanan Online Di Jakarta

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Wijaya Adidarma, S.T., M.M. ()
Penguji 1 : Tri Susanto, S.E., M.M. ()
Penguji 2 : Invanos Tertiana, Ir., M.M.MBA ()

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal : Agustus 2023

KATA PENGANTAR

Segala syukur dan puji hanya bagi Tuhan Yesus Kristus, oleh karena anugrah-Nya yang melimpah, kemurahan dan kasih setia yang besar sehingga Tugas Akhir dengan judul **“Pengaruh Ulasan *Online* Terhadap Minat Pemesanan Makanan *Online* di Jakarta”** ini dapat diselesaikan.

Penyusunan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka untuk memenuhi syarat dan sebagai tanda telah menyelesaikan masa Pendidikan Sarjana Teknik Industri Universitas Bakrie. Dalam penyusunan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari adanya kendala yang dihadapi selama proses penyusunan Tugas Akhir ini. Namun, tidak berhenti begitu saja untuk tetap menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulis banyak menerima adanya bantuan saran, motivasi, dan doa yang telah diberikan berbagai pihak terkait. Untuk itu dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak terkait tersebut, diantaranya;

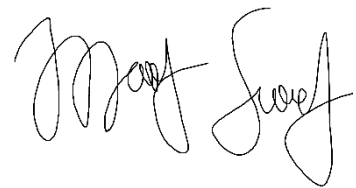
- Tuhan Yesus Kristus, berkat kemurahan Nya, penulis diberi kemudahan dalam menjalankan Tugas Akhir sehingga dapat diselesaikan dengan baik.
- Bapak Marojahan Sianturi dan Ibu Muhaini Uliana Siahaan, kedua orang tua penulis yang selalu memberi bantuan, saran, dan motivasi luar biasa baik lahir maupun batin.
- Ibu Mirsa Diah Novianti, S.T., M.T., IPM, selaku Kepala Program Studi Teknik Industri Universitas Bakrie.
- Bapak Wijaya Adidarma, S.T., M.M, selaku dosen pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan bimbingan dan bantuan kepada penulis dalam menyusun Tugas Akhir ini.
- Seluruh Dosen Teknik Industri Universitas Bakrie.
- Seluruh Guru-Guru Sekolah Minggu HKBP Pondok Kopi yang memberikan semangat dan motivasi pada penulis sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
- Olan, Ezra, Ijep dan Semua Anak Anak Naposo HKBP Pondok Kopi yang selalu menjadi tempat tukar pikiran dan yang selalu memberi semangat serta motivasi untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.

- Seluruh teman-teman Teknik Industri 2016 Universitas Bakrie yang telah memberikan semangat dan motivasi kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
- Seluruh teman-teman Lab Teknik Industri Universitas Bakrie yang memberikan bantuan berupa masukan, semangat dan motivasi kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
- Serta pihak-pihak lain yang tidak bisa disebutkan satu-persatu.

Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah disebutkan di atas karena atas bantuan pihak-pihak tersebut baik dalam bentuk apapun penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini, Besar harapan saya semoga Tugas Akhir yang telah disusun bisa bermanfaat bagi orang lain.

Jakarta, Agustus 2023

Penulis



Martin Marius Mordecai

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Martin Marius Mordecai

NIM : 1162003027

Program Studi : Teknik Industri

Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer

Jenis Tugas Akhir : Penelitian Empiris (Skripsi)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Pengaruh Ulasan Online terhadap Minat Pemesanan Makanan Online Di Jakarta”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti non-eksklusif ini, Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, dan mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), dan mempublikasi tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik hak cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, Agustus 2023

Yang menyatakan



(Martin Marius Mordecai)

**PENGARUH ULASAN *ONLINE* TERHADAP MINAT PEMESANAN MAKANAN
ONLINE DI JAKARTA**

Martin Marius Mordecai

ABSTRAK

Perkembangan teknologi dan *smartphone*, ditambah perubahan gaya hidup, telah meningkatkan popularitas pemesanan makanan online di Jakarta. Ulasan online memiliki peran penting dalam membantu konsumen memilih restoran melalui aplikasi seperti *GoFood*, *GrabFood*, dan lainnya. Penelitian sebelumnya telah mendukung adanya hubungan positif antara ulasan dan keputusan pembelian, serta pengalaman pelanggan yang lebih baik. Oleh karena itu, studi mengenai ulasan pelanggan dalam konteks pemesanan makanan online di Jakarta menjadi penting guna memahami faktor-faktor pembelian dan strategi untuk meningkatkan pengalaman pelanggan. Tujuan utama dari penelitian ini adalah mengidentifikasi serta menganalisis sejauh mana ulasan online dari pengguna sebelumnya mempengaruhi minat konsumen dalam melakukan pemesanan makanan secara online di Jakarta. Metode penelitian ini melibatkan analisis dampak ulasan online terhadap minat beli dalam pemesanan makanan online di Jakarta. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner Likert kepada pengguna platform *GrabFood*. Analisis hubungan antara variabel dilakukan menggunakan regresi linier berganda. Populasi penelitian ini adalah pembeli makanan online di Jakarta, dengan sampel sebanyak 100 responden yang dipilih melalui metode *Quota Sampling*. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner, sedangkan data sekunder diperoleh dari referensi. Validitas dan reliabilitas instrumen kuesioner diuji sebelum dilanjutkan dengan pengujian statistik untuk mengevaluasi asumsi klasik. Analisis regresi linier berganda dilakukan untuk menguji dampak ulasan online terhadap minat beli, yang diukur dengan koefisien determinasi (R^2). Temuan penelitian menunjukkan bahwa kegunaan ulasan online memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat pemesanan makanan ($\beta = 0,2072$), sementara keahlian dalam memberikan ulasan tidak memiliki pengaruh yang signifikan ($\beta = -0,1363$). Variabel kemitakhiran, volume, dan valensi ulasan memiliki pengaruh positif dan signifikan, sedangkan kedalaman ulasan memiliki pengaruh positif tetapi tidak signifikan. Analisis koefisien determinasi mengindikasikan bahwa variabel-variabel independen mempengaruhi 79,73% dari variabilitas minat pemesanan, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain. Secara keseluruhan, temuan ini mengonfirmasi peran penting ulasan online dalam membentuk minat pemesanan makanan secara online di Jakarta. Meskipun beberapa variabel tidak memiliki pengaruh yang signifikan secara statistik, potensi implikasinya tetap relevan dalam pengambilan keputusan konsumen. Temuan ini memberikan wawasan lebih lanjut tentang dampak ulasan online terhadap minat beli konsumen dalam pemesanan makanan online.

Kata kunci : Pemesanan Makanan Online, Ulasan Online, dan Dampak Ulasan pada Minat Beli

THE INFLUENCE OF ONLINE REVIEWS ON THE INTEREST IN ONLINE FOOD ORDERING IN JAKARTA

Martin Marius Mordecai

ABSTRACT

The development of technology and smartphones, coupled with lifestyle changes, has boosted the popularity of online food ordering in Jakarta. Online reviews play a crucial role in assisting consumers to choose restaurants through apps like GoFood, GrabFood, and others. Previous research has supported the positive correlation between reviews and purchase decisions, as well as enhancing customer experiences. Therefore, studying customer reviews within the context of online food ordering in Jakarta is essential to comprehend purchasing factors and strategies to enhance customer experiences. The primary objective of this study is to identify and analyze the extent to which previous user-generated online reviews influence consumer interest in online food ordering in Jakarta. This research employs an analysis of the impact of online reviews on purchase interest in online food ordering in Jakarta. Data collection is conducted through Likert-scale questionnaires administered to GrabFood platform users. The relationship analysis between variables is performed using multiple linear regression. The study population consists of online food buyers in Jakarta, with a sample of 100 respondents selected using Quota Sampling. Primary data is gathered through questionnaires, while secondary data is obtained from references. The validity and reliability of the questionnaire instrument are tested before proceeding with statistical tests to evaluate classical assumptions. Multiple linear regression analysis is conducted to test the influence of online reviews on purchase interest, measured by the coefficient of determination (R^2). The research findings demonstrate that the utility of online reviews has a significant positive impact on food ordering interest ($\beta = 0.2072$), while the expertise in giving reviews does not have a significant effect ($\beta = -0.1363$). The variables of review timeliness, volume, and sentiment have significant positive effects, whereas the depth of reviews has a positive yet insignificant impact. The coefficient of determination analysis indicates that the independent variables influence 79.73% of the variance in ordering interest, with the remainder influenced by other factors. Overall, these findings confirm the crucial role of online reviews in shaping the interest in online food ordering in Jakarta. Although some variables do not show statistically significant effects, their potential implications remain relevant in consumer decision-making. This study provides further insight into the impact of online reviews on consumer purchase interest in online food ordering.

Keywords: Online Food Ordering, Online Reviews, Review Impact on Purchase Interest

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1.Latar Belakang	1
1.2.Rumusan Masalah	5
1.3.Batasan Masalah	6
1.4.Tujuan Penelitian	6
1.5.Manfaat Penelitian	6
1.6.Sistematika Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1.Definisi Ulasan Online.....	8
2.2.Peran Ulasan Online dalam Pembelian Online	9
2.3.Pengaruh Ulasan Online terhadap Minat Pemesanan Makanan Online	10
2.4.Penelitian Terkait	13
2.5.Hipotesis Penelitian	15
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	18
3.1. Jenis Penelitian	18
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian	18
3.3. Populasi dan Sampel.....	19
3.4. Sumber Data	19

3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	20
3.6. Skala Pengukuran	21
3.7. Operasional Variabel	21
3.8. Teknik Analisis Data	23
3.9. Analisis Uji Asumsi Klasik	23
3.10. Alur Penelitian	25
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	26
4.1.Karakteristik Responden.....	26
4.2.Analisis Deskriptif	31
4.3.Analisis Statistik	37
4.4.Evaluasi Model Struktural	42
4.5.Koefisien Determinan	42
4.6.Pengujian Hipotesis	43
4.7.Pembahasan.....	46
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	51
5.1.Simpulan	51
5.2.Saran	52
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	32
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	33
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	34
Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal	35
Tabel 4.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Mempunyai Aplikasi Pemesanan Makanan Online (GoFood, GrabFood, ShopeeFood, dll) di Smart Phone.....	37
Tabel 4.6. Analisis Deskriptif Manfaat Ulasan Online (X_1)	37
Tabel 4.7. Analisis Deskriptif Keahlian Pemberian Ulasan (X_2)	38
Tabel 4.8. Analisis Deskriptif Kemutakhiran Ulasan (X_3)	38
Tabel 4.9. Analisis Deskriptif Volume Ulasan (X_4)	39
Tabel 4.10. Analisis Deskriptif Valensi Ulasan (X_5)	40
Tabel 4.11. Analisis Deskriptif Kedalaman Ulasan (X_6)	41
Tabel 4.12. Analisis Deskriptif Minat Memesan Makanan (Y)	42
Tabel 4.13. Uji Validitas	43
Tabel 4.14. Uji Reliabilitas	45
Tabel 4.15. Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov Smirnov	47
Tabel 4.16. Uji Multikolinearitas	47
Tabel 4.17. Hasil Analisis Regresi Berganda	49
Tabel 4.18. Koefisien Determinasi	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1. Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin33

Gambar 4.2. Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....34

Gambar 4.3. Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan35

Gambar 4.4. Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal36

Gambar 4.5. Uji Heteroskedastisitas.....48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner penelitian	69
Lampiran 2 Hasil PLS-Algorithm (SmartPLS 3)	72
Lampiran 3 <i>Bootstrapping</i>	77