

**Master Project/Thesis: The impact of a Covid-19 pandemic on food delivery applications usage
in Georgia**

Ivane Gogichdze

*A thesis submitted to the Faculty of Ilia State University Business, Technology and
Education Business School in fulfilment of the requirements for the degree of Master of Business
Administration*

Thesis Supervisor: Tamar Chilachava, Invited Lecturer

Ilia State University

Tbilisi, (2022)

Declaration

As the author of this paper, I declare that this thesis is an original report of my research and has been written by me. Due references have been provided on all supporting literatures and resources. I declare that this thesis was composed by myself, that the work contained herein is my own except where explicitly stated otherwise in the text, and that this work has not been submitted for any other degree or professional qualification.

Ivane Gogichadze

June 19, 2022

Signature: *I. Gogichadze*

List of abbreviation

Covid 19 – Corona Virus disease in year 2019

Segmentation – The process of dividing target potential customers of the company based on their demographics needs and behaviours.

Application (app) – A mobile or computer program

Segment Acquisition – Process of gaining new Consumers

Customer Retention – Company's ability to retain it's customers over some period of time.

Stock - is a security that represents the ownership of a fraction of a corporation. This entitles the owner of the stock to a proportion of the corporation's assets and profits equal to how much stock they own. Units of stock are called "shares."

Dormant Customer – Customer who no longer is involved in sales or marketing activities of the company. They no longer buy product or service from the company

OFD – Online food delivery

FDA – Food delivery application

SPSS – Statistical packages for the social sciences

GDP – Gross domestic product

Abstract

The COVID-19 Pandemic shifted the regular behaviour of society. The isolation and new lifestyle created a demand for services that were previously irrelevant, opening up entirely new acquisition opportunities for businesses. Such services are food delivery applications. They offer customers the opportunity to order meals through the Internet at specific locations. The purpose of this research was to assess the relationship between the COVID-19 Pandemic and food delivery applications. As an extra analysis, it also studied whether customer personality has an impact on food delivery service usage. A questionnaire was utilised to obtain data from a sample of 108 participants in this investigation. The convenience sampling technique was adopted in this study, which was chosen primarily because of the COVID19 (Corona virus illness in 2019) pandemic condition. Following the discovery of the results and the completion of the analyses, it was determined that the COVID-19 pandemic significantly increased demand for food delivery services. Also, personality traits such as extroversion are positively correlated with the frequency of using food delivery applications. In addition, demographic variables such as age, gender, and income also have an influence on the frequency of food delivery application usage. The thesis will help companies operating in the restaurant or food delivery market or planning to enter this field to structure their goals and actions, and, in the case of new businesses, to plan their go-to-market strategy correctly.

Keywords: Covid 19 Pandemic, Food delivery Application, Food delivery service, Extraversion, Introversion.

აბსტრაქტი

კოვიდ-19 პანდემიამ შეცვალა საზოგადოების ყოველდღიური ცხოვრება. იზოლაციამ და ცხოვრების ახალმა წესმა გააჩინა მოთხოვნა ისეთ სერვისებზე, რომლებიც მანამდე არ იყვნენ რელევანტურები და ბიზნესებს გაუჩინა სრულიად ახალი სეგმენტის ათვისების შესაძლებლობა. მსგავს სერვისს წარმოადგენს საკვების გამომცხეების ონლაინ აპლიკაციები. ისინი თავაზობენ მომხმარებლებს, ინტერნეტის საშუალებით, კონკრეტულ ლოკაციაზე საკვების გამომცხეების შესაძლებლობას. კვლევის მიზანია, შეაფასოს ურთიერთდამოკიდებულება კოვიდ-19 პანდემიასა და საკვების გამომცხეების აპლიკაციებს შორის. დამატებითი ანალიზისთვის, ნაშრომი ასევე იკვლევს აქვს თუ არა მომხმარებლის პიროვნულ მახასიათებლებს გავლენა გამომცხეების სერვისით სარგებლობის სიხშირეზე. გამოიკითხა 108 რესპოდენტი კითხვარის საშუალებით. კვლევისთვის არჩეული იქნა “Convinience sampling methond, რომლის არჩევის ერთ-ერთი მთავარი მიზეზი იყო კოვიდ 19 პანდემია. კვლევის შედეგების და მისი ანალიზის შედეგად დადგინდა, რომ კოვიდ პანდემიამ საგრძნობლად გაზარდა მოთხოვნა საკვების გამომცხეების სერვისებზე. ასევე, პიროვნების მახასიათებლები, როგორიცაა ექსტრავერსია და პოზიტიურ კორელაციაში საკვების გამომცხეების სერვისით სარგებლობის სიხშირესთან. დამატებით დადგინდა, რომ დემოგრაფიული ცვლადები, როგორებიცაა, ასაკი სქესი, და შემოსავალი, ასევე ახდენს გავლენას საკვების გამომცხეების აპლიკაციების გამოყენებაზე. თეზისი დაეხმარება კომპანიებს, რომლებიც ოპერირებენ სარესტორნო, ან საკვების მიწოდების ბაზარზე, ან ისეთ ბიზნესებს, რომლებიც გეგმავენ აღნიშნულ ბაზრებზე შესვლას, დაგეგმონ კომპანიის მიზნები და სამომავლო ნაბიჯები, ხოლო ისეთი ბიზნესები, რომლებიც აპირებენ ბაზარზე შესვლას, განსაზღვრონ “ბაზარზე შესვლის სწორი სტრატეგია“

Keywords: კოვიდ 19 პანდემია, საკვების მიტანის აპლიკაცია, საკვების მიტანის სერვისი, ექსტრავერსია, ინტროვერსია.