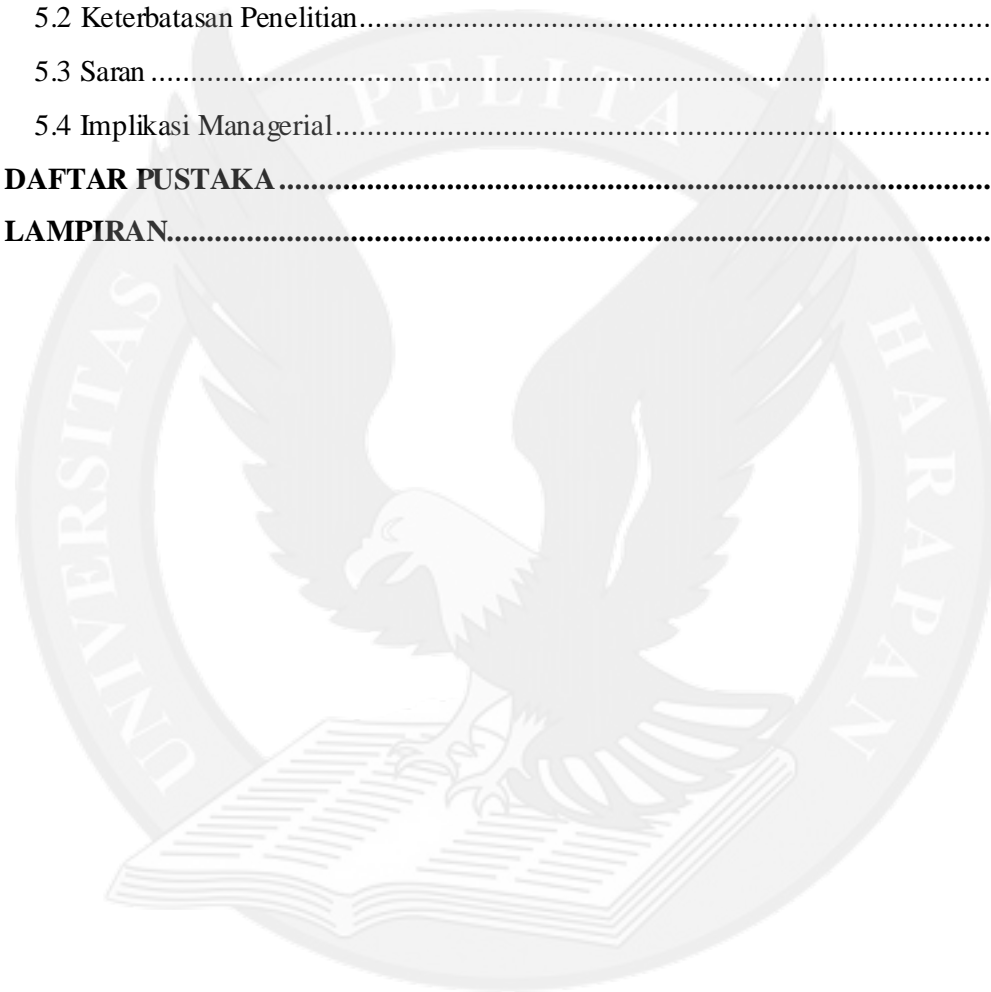


DAFTAR ISI

ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	11
1.5 Pembatasan Penelitian.....	12
1.6 Manfaat penelitian	12
1.6.1. Manfaat teoritis	12
1.6.2. Manfaat praktis	12
1.7 Sistematika penulisan.....	13
BAB II TINJAUAN LITERATUR	15
2.1 Manajemen	15
2.2 <i>Customer Loyalty</i> (Loyalitas Konsumen).....	16
2.2.1 Pengertian <i>Customer Loyalty</i>	16
2.2.2 Manfaat <i>Customer Loyalty</i>	17
2.2.3 Karakteristik <i>Customer Loyalty</i>	19
2.2.4 Tipe <i>Customer Loyalty</i>	19
2.2.5 Keuntungan Konsumen yang Loyal.....	20
2.2.6 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi <i>Customer Loyalty</i>	21
2.2.7 Indikator <i>Customer Loyalty</i>	22
2.3 <i>E-Service Quality</i>	23
2.3.1 Pengertian <i>Service Quality</i>	23
2.3.2 Pengertian <i>E-Service Quality</i>	25
2.3.3 Dimensi <i>E-Service Quality</i>	26
2.3.4 Manfaat <i>E-Service Quality</i>	27

2.3.5 Indikator <i>E-Service Quality</i>	27
2.4 <i>Food Quality</i>	28
2.4.1 Definisi <i>Food Quality</i>	28
2.4.2 Kategori <i>Food Quality</i>	30
2.5.1 Definisi <i>Perceived Value</i>	31
2.5.2 Dimensi <i>Perceived Value</i>	32
2.5.3 Indikator <i>Perceived Value</i>	33
2.6 <i>Customer Satisfaction</i>	33
2.6.1 Definisi <i>Customer Satisfaction</i>	33
2.6.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi <i>Customer Satisfaction</i>	34
2.7 Pengembangan Hipotesis	36
2.8 Model Penelitian	41
BAB III METODE PENELITIAN	42
3.1 Pendekatan Penelitian	42
3.2 Variabel Penelitian	42
3.2.1 Variabel Independen (Bebas)	42
3.2.2 Variabel Mediasi	43
3.2.3 Variabel Dependen (Terikat).....	43
3.3 Definisi Operasional.....	43
3.4 Jenis Data Dan Sumber Data	47
3.4.1 Jenis Data	47
3.4.2 Metode Pengumpulan Data	48
3.5 Penentuan Jumlah Sampel.....	48
3.6 Analisa Deskriptif.....	49
3.6.1 Analisis Structural Equation Modeling (SEM).....	49
3.6.2 Parsial Least Square (PLS).....	50
3.6.3 Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model).....	50
3.6.4 Evaluasi Model Struktural (Inner Model)	53
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	57
4.1 Pilot test.....	57
4.1.2 Profil Responden.....	62

4.1.3 Uji Aktual.....	66
4.1.4 Pengujian Model Struktural.....	69
4.1.6 Uji Hipotesis.....	72
4.2 Pembahasan	75
BAB V PENUTUP.....	80
5.1 Kesimpulan.....	80
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	80
5.3 Saran	81
5.4 Implikasi Managerial.....	81
DAFTAR PUSTAKA.....	84
LAMPIRAN.....	89



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pengguna Internet di Indonesia.....	3
Gambar 1.2 Jenis Pengeluaran Digital Konsumen Selama Pandemi Covid-19.....	4
Gambar 2.1 Model Penelitian	41
Gambar 4.1 Model Struktural.....	69



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	43
Tabel 4.1 Hasil Uji Konvergen Variabel E-Service Quality Pilot Test.....	57
Tabel 4.2 Hasil Uji Konvergen Variabel Food Quality Pilot Test.....	58
Tabel 4.3 Hasil Uji Konvergen Variabel Perceived Value Pilot Test.....	58
Tabel 4.4 Hasil Uji Konvergen Variabel Customer Satisfaction Pilot Test	59
Tabel 4.5 Hasil Uji Konvergen Variabel Customer Royalty Pilot Test.....	59
Tabel 4.6 Hasil Uji Diskriminan Variabel E-Service Quality Pilot Test.....	59
Tabel 4.7 Hasil Uji Diskriminan Variabel Food Quality Pilot Test	60
Tabel 4.8 Hasil Uji Diskriminan Variabel Perceived Value Pilot Test.....	60
Tabel 4.9 Hasil Uji Diskriminan Variabel Customer Satisfaction Pilot Test	60
Tabel 4.10 Hasil Uji Diskriminan Variabel Customer Royalty Pilot Test	61
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliability Pilot Test	61
Tabel 4.12 Jenis Kelamin Responden	62
Tabel 4.13 Domisili Responden	62
Tabel 4.14 Usia Responden	63
Tabel 4.15 Pendidikan Terakhir Responden.....	64
Tabel 4.16 Frekuensi Penggunaan Grab Food Responden dalam Seminggu	64
Tabel 4.17 Pengeluaran untuk Pemesanan Melalui Grab Food	65
Tabel 4.18 Validitas Konvergen Uji Aktual – Cross Loading.....	66
Tabel 4.19 Validitas Uji Aktual – Cross Loading	67
Tabel 4.20 Validitas Diskriminan Uji Aktual – Fomell Larcker.....	68
Tabel 4.21 Reliabilitas Uji Aktual.....	68
Tabel 4.22 R-Square	70
Tabel 4.23 Nilai Kolinearitas	71
Tabel 4.24 Uji Hipotesis.....	72
Tabel 4.25 Perbandingan Hasil Penelitian ini dengan Hasil Penelitian Sebelumnya	79

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I : Pertanyaan Kuesioner	89
Lampiran II : Model Struktural	96
Lampiran III : Hasil Data Smart PLS.....	97

