

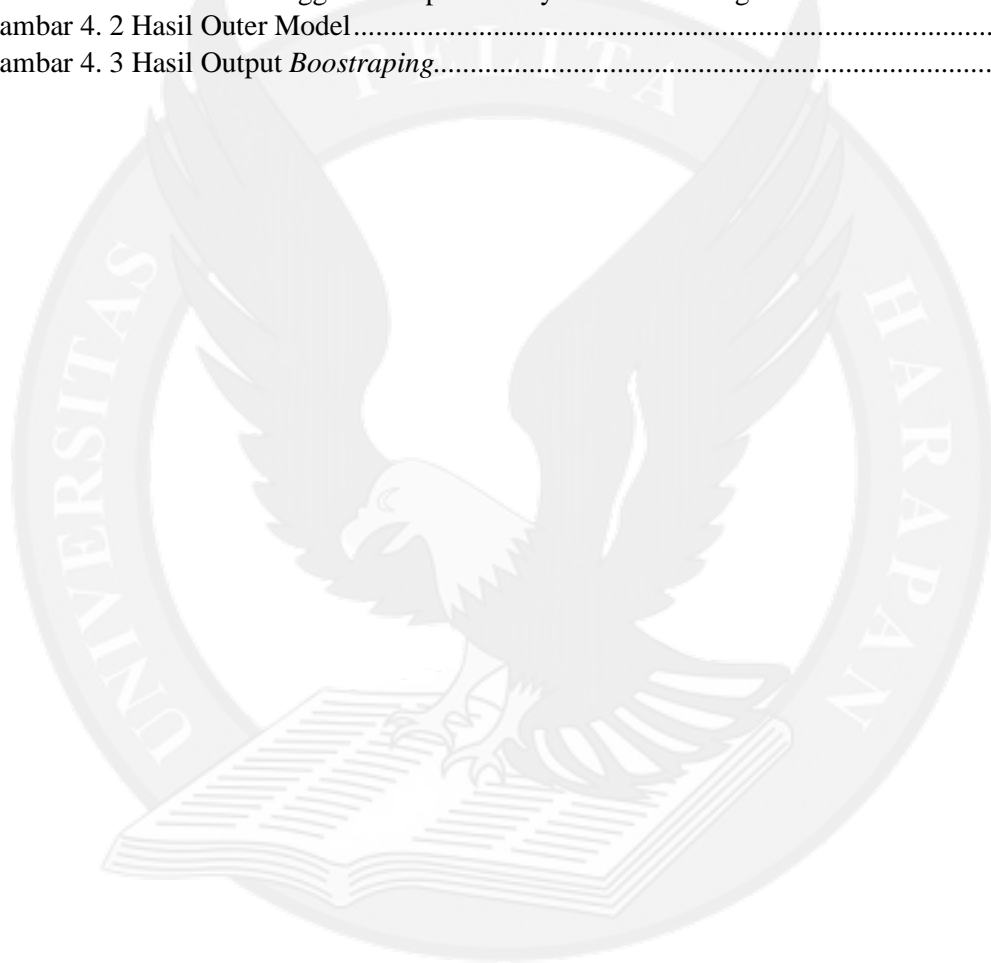
DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	iv
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACK.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Penelitian	8
BAB II.....	10
TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 KONSEP VARIABEL	10
2.1.1 Kualitas Produk.....	10
2.1.2 Harga.....	11
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.4 Loyalitas Pelanggan.....	13
2.2 HUBUNGAN ANTAR VARIABEL	18
2.2.1 Hubungan Kualitas Produk dengan Loyalitas Pelanggan	18
2.2.2 Hubungan Harga dengan Loyalitas Pelanggan	19
2.2.3 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan	19
2.3. KERANGKA KONSEPTUAL	20
BAB III	21
METODE PENELITIAN.....	21

3.1	OBJEK PENELITIAN	21
3.2	UNIT ANALISIS	23
3.3	JENIS PENELITIAN	24
3.4	PENGUKURAN VARIABEL	24
3.5	SKALA PENGUKURAN	25
3.6	TEKNIK PEMBUATAN KUISIONER	27
3.7	DESAIN SAMPLE	27
3.8	METODE ANALISIS PENELITIAN.....	28
BAB IV		33
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		33
4.1	Profil Responden	33
4.2	Profil Perilaku Responden.....	36
4.3	Analisis Deskriptif Responden	37
4.4	Analisis Inferensial	44
BAB V		58
KESIMPULAN DAN SARAN.....		58
5.1	Kesimpulan.....	58
5.2	Implikasi Penelitian	59
5.2.1	Implikasi Manajerial.....	59
5.2.2	Implikasi Teoritis.....	62
5.3	Keterbatasan dan Saran Bagi Penelitian Selanjutnya.....	62
DAFTAR PUSTAKA		64
LAMPIRAN A. KUISIONER PENELITIAN		67
LAMPIRAN B. DATA <i>SETTING</i> PLS-SEM <i>ALGORITHM</i>		70
LAMPIRAN C. DATA <i>SETTING BOOSTRAPING</i>		71
LAMPIRAN D. GAMBAR <i>OUTER MODEL</i> PLS-SEM		72
LAMPIRAN E. GAMBAR <i>INNER MODEL</i> PLS-SEM		73
LAMPIRAN F. HASIL UJI RELIABILITY & VALIDITY PLS-SEM.....		74
LAMPIRAN G. HASIL UJI BOOSTRAPING PLS-SEM		76

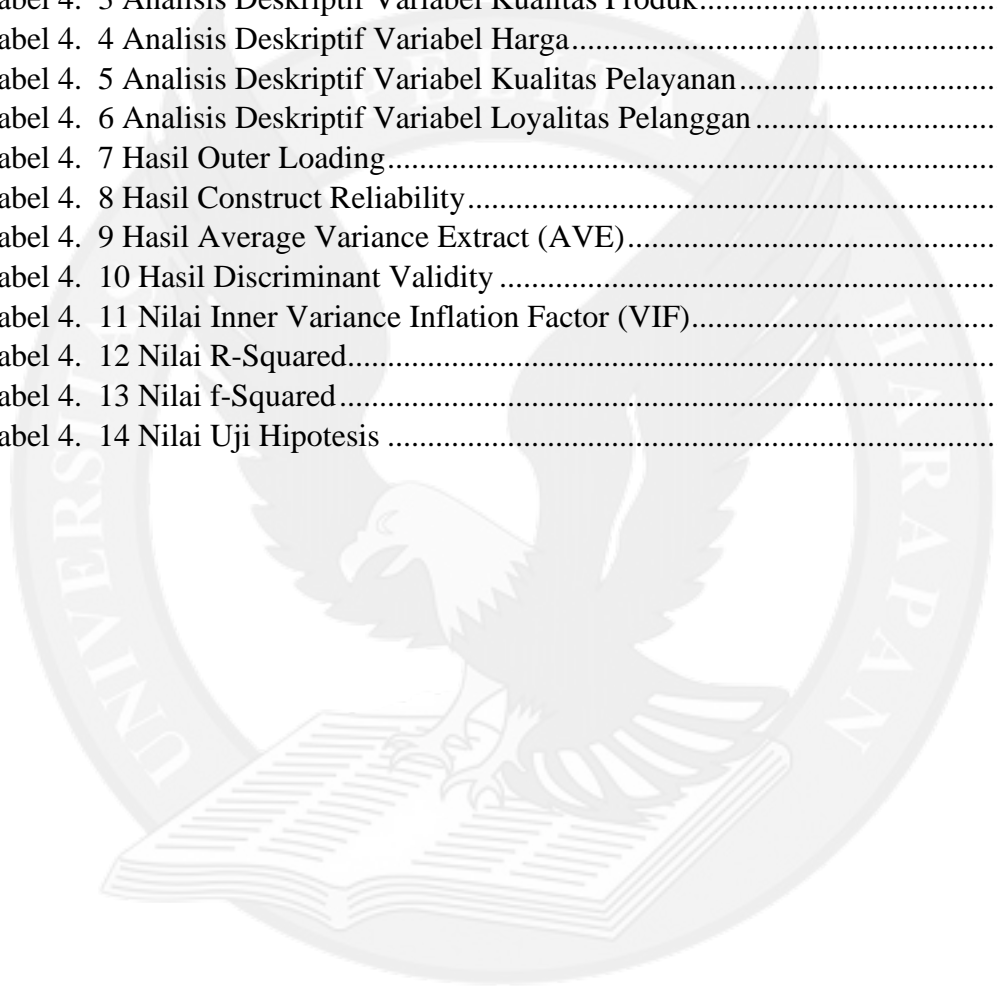
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Penjualan Makanan Dalam Kurun Waktu Jan – Jun 2020	2
Gambar 1. 2 Jumlah Pengguna dan Review Konsumen di Playstore	3
Gambar 2. 1 Model Penelitian	20
Gambar 4. 1 Frekuensi Penggunaan Aplikasi Sayurbox dalam Tiga Bulan Terkahir.....	36
Gambar 4. 2 Hasil Outer Model.....	45
Gambar 4. 3 Hasil Output <i>Boostraping</i>	51



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tabulasi Penelitian Sebelumnya	14
Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel Penelitian	21
Tabel 4. 1 Profil Responden.....	34
Tabel 4. 2 Kategori Nilai Rata-Rata.....	38
Tabel 4. 3 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Produk.....	39
Tabel 4. 4 Analisis Deskriptif Variabel Harga.....	40
Tabel 4. 5 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	42
Tabel 4. 6 Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan	43
Tabel 4. 7 Hasil Outer Loading.....	46
Tabel 4. 8 Hasil Construct Reliability	47
Tabel 4. 9 Hasil Average Variance Extract (AVE).....	48
Tabel 4. 10 Hasil Discriminant Validity	49
Tabel 4. 11 Nilai Inner Variance Inflation Factor (VIF).....	52
Tabel 4. 12 Nilai R-Squared.....	53
Tabel 4. 13 Nilai f-Squared.....	53
Tabel 4. 14 Nilai Uji Hipotesis	54



LAMPIRAN A. KUISIONER PENELITIAN

Kepada Saudara/Saudari Yang Terhormat,

Perkenalkan Saya Era Bundana Damanik, mahasiswi Pascasarjana Manajemen Universitas Pelita Harapan. Saat ini saya sedang melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Aplikasi Sayur Box Selama Pandemi Covid-19”.

Mohon kiranya kesediaan rekan-rekan untuk meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini.

Semua informasi /data yang diberikan akan dirahasiakan dan hanya digunakan untuk kepentingan akademis. Atas perhatian dan kesediaan dari rekan-rekan saya sampaikan terima kasih.

Salam,

Apakah anda pernah menggunakan aplikasi SayurBox dalam membeli kebutuhan pokok sehari-hari ? (Jika tidak, pengisian survey akan selesai sampai disini) *	
<input type="checkbox"/>	Ya
<input type="checkbox"/>	Tidak
Jenis Kelamin	
<input type="checkbox"/>	Pria
<input type="checkbox"/>	Wanita
Usia	
<input type="checkbox"/>	<20 tahun
<input type="checkbox"/>	21-30 tahun
<input type="checkbox"/>	> 30 tahun
Area Domisili	
<input type="checkbox"/>	Jakarta
<input type="checkbox"/>	Bogor
<input type="checkbox"/>	Depok
<input type="checkbox"/>	Tangerang
<input type="checkbox"/>	Bekasi
<input type="checkbox"/>	Lainnya:
Tingkat Pendidikan Terakhir	
<input type="checkbox"/>	SMA/Sederajat
<input type="checkbox"/>	S1

	S2
	Lainnya:
Pekerjaan saat ini	
	Pelajar
	Mahasiswa
	Pegawai/Karyawan
	Wiraswasta
	Lainnya:
Frekuensi menggunakan Aplikasi	
	1 kali
	2 kali
	3 kali
	>3 kali
Penghasilan Bulanan	
	Rp.1.000.000-Rp.4.999.999
	Rp.5.000.000-Rp.10.000.000
	Rp.10.000.000-Rp.19.999.999
	>Rp.20.000.000

Atribut Pertanyaan :

1. **STS (Sangat Tidak Setuju),**
2. **TS (Tidak Setuju),**
3. **N (Netral),**
4. **S (Setuju),**
5. **SS (Sangat Setuju)**

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
Kualitas Produk						
1.	Kualitas produk SayurBox sangat bermanfaat bagi konsumen					
2.	Produk SayurBox memiliki standar tingkat kematangan yang sesuai dengan harapan konsumen					
3.	Tampilan produk SayurBox masih segar dan membangkitkan selera					
4.	Kualitas produk SayurBox lebih unggul dibandingkan di tempat lain					
Harga						

1.	Harga produk yang ditawarkan di Aplikasi SayurBox terjangkau oleh konsumen					
2.	Saya menerima layanan sesuai dengan harga yang dibayarkan					
3.	SayurBox cukup sering melakukan diskon/potongan harga					
4.	Harga produk di SayurBox lebih murah dibandingkan di Aplikasi lain					
Kualitas Pelayanan						
1.	Produk yang dikirimkan oleh SayurBox dilakukan secara cepat dan tepat waktu					
2.	Produk yang dijual selalu tersedia saat konsumen membutuhkan					
3.	SayurBox memberikan perhatian secara penuh kepada konsumen					
4.	Pemesanan produk SayurBox sesuai dengan apa yang sudah saya pesan pada Aplikasi					
5.	SayurBox tanggap dalam menerima keluhan (complain) dan memberikan solusi pada konsumen					
Loyalitas Pelanggan						
1.	Saya akan membeli ulang produk SayurBox karena produk yang dijual sesuai dengan harapan saya					
2.	Saya akan merekomendasikan produk SayurBox pada orang lain					
3.	Saya akan berkomitmen untuk menggunakan produk Sayurbox					
4.	Saya percaya akan kualitas produk yang dijual di SayurBox					

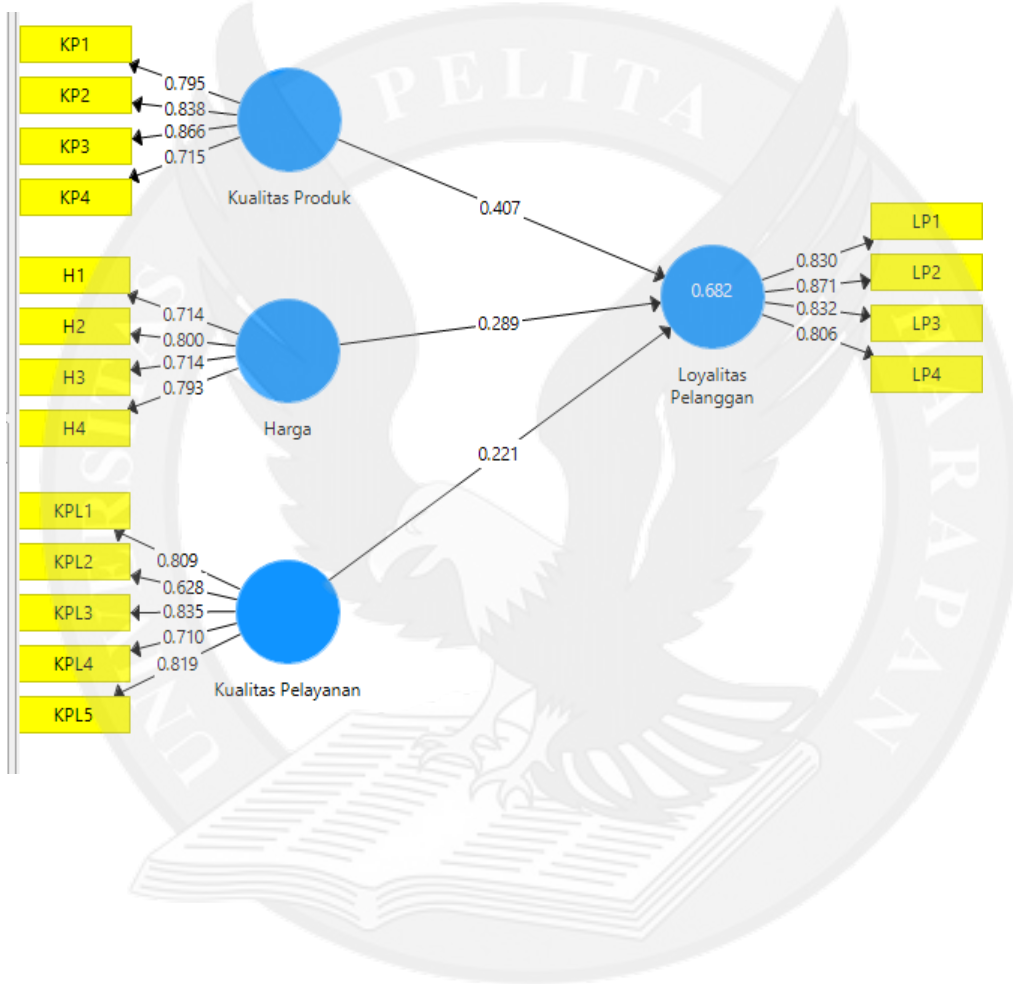
LAMPIRAN B. DATA *SETTING* PLS-SEM ALGORITHM

Data file Settings	
Data file	Data WO Profile [172 records]
Missing value marker	none
Data Setup Settings	
Algorithm to handle missing data	Mean Replacement
Weighting Vector	-
PLS Algorithm Settings	
Data metric	Mean 0, Var 1
Initial Weights	1.0
Max. number of iterations	300
Stop Criterion (10^{-X}):	1
Use Lohmoeller settings?	No
Weighting scheme	Path
Construct Outer Weighting Mode Settings	
Harga_	Automatic
Kualitas Pelayanan_	Automatic
Kualitas Produk_	Automatic
Loyalitas Pelanggan_	Automatic

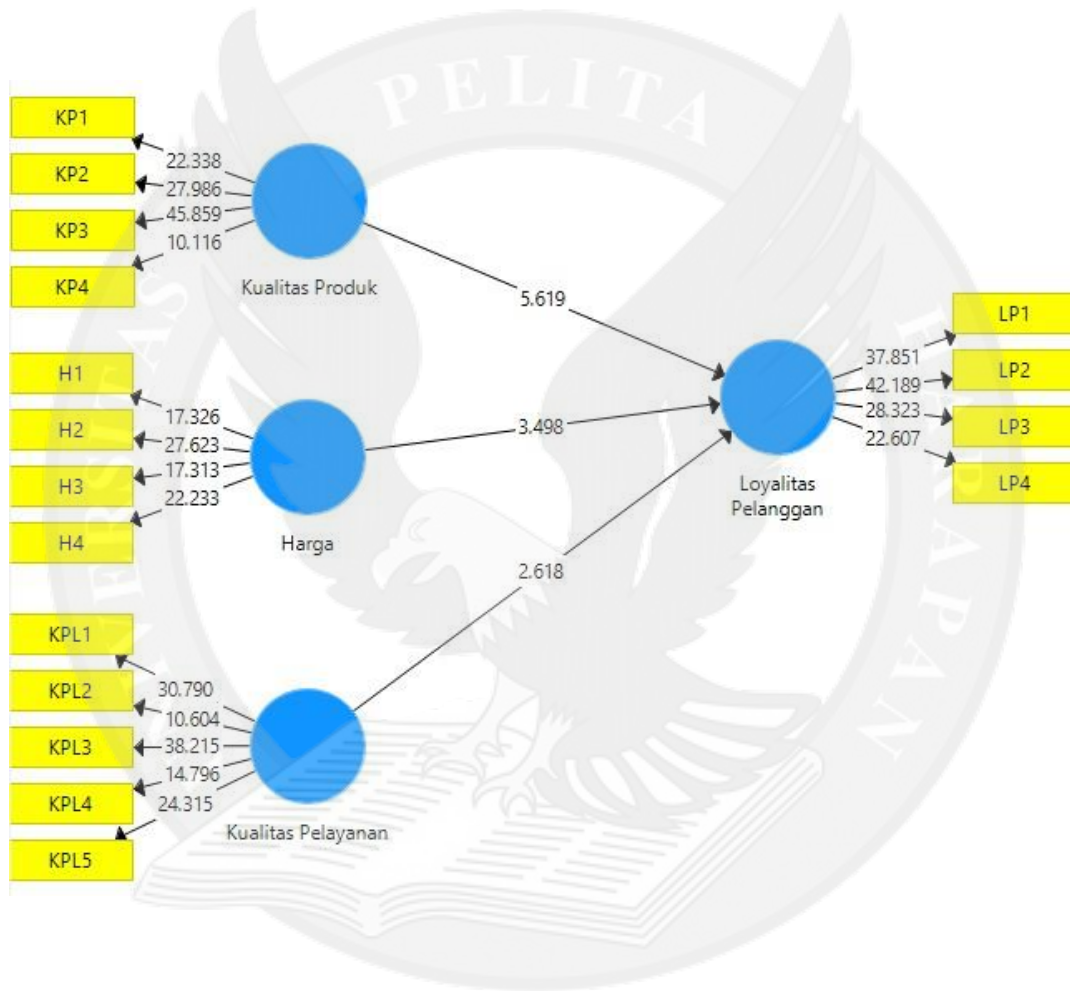
LAMPIRAN C. DATA SETTING *BOOSTRAPING*

Data file Settings	
Data file	Data WO Profile [172 records]
Missing value marker	none
Data Setup Settings	
Algorithm to handle missing data	Mean Replacement
Weighting Vector	-
PLS Algorithm Settings	
Data metric	Mean 0, Var 1
Initial Weights	1.0
Max. number of iterations	300
Stop Criterion (10^{-X}):	1
Use Lohmoeller settings?	No
Weighting scheme	Path
Bootstrapping Settings	
Complexity	Basic Bootstrapping
Confidence interval method	Bias-Corrected and Accelerated (BCa) Bootstrap
Parallel processing	Yes
Samples	5000
Significance level	0.05
Test type	One Tailed
Construct Outer Weighting Mode Settings	
Harga_	Automatic
Kualitas Pelayanan_	Automatic
Kualitas Produk_	Automatic
Loyalitas Pelanggan_	Automatic

LAMPIRAN D. GAMBAR OUTER MODEL PLS-SEM



LAMPIRAN E. GAMBAR *INNER MODEL* PLS-SEM



LAMPIRAN F. HASIL UJI RELIABILITY & VALIDITY PLS-SEM

Outer Loadings

	Harga_	Kualitas Pelayanan_	Kualitas Produk_	Loyalitas Pelanggan_
H1	0,711			
H2	0,801			
H3	0,716			
H4	0,792			
KP1			0,794	
KP2			0,839	
KP3			0,867	
KP4			0,715	
KPL1		0,809		
KPL2		0,628		
KPL3		0,835		
KPL4		0,710		
KPL5		0,820		
LP1				0,830
LP2				0,870
LP3				0,833
LP4				0,806

Construct Reliability and Validity

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Harga_	0,750	0,755	0,842	0,572
Kualitas Pelayanan_	0,819	0,831	0,874	0,584
Kualitas Produk_	0,817	0,824	0,880	0,649
Loyalitas Pelanggan_	0,855	0,858	0,902	0,698

Fornell-Larcker Criterion

	Harga_	Kualitas Pelayanan_	Kualitas Produk_	Loyalitas Pelanggan_
Harga_	0,756			

Kualitas Pelayanan_	0,711	0,764		
Kualitas Produk_	0,699	0,709	0,806	
Loyalitas Pelanggan_	0,732	0,716	0,766	0,835



LAMPIRAN G. HASIL UJI BOOSTRAPING PLS-SEM

Path Coefficients

Mean, STDEV, T-Values, P-Values

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O /STDEV)	P Values
Harga_ -> Loyalitas Pelanggan_	0,290	0,292	0,082	3,527	0,000
Kualitas Pelayanan_ -> Loyalitas Pelanggan_	0,221	0,222	0,084	2,632	0,004
Kualitas Produk_ -> Loyalitas Pelanggan_	0,407	0,407	0,072	5,625	0,000



TESIS

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI
APLIKASI SAYURBOX SELAMA PANDEMI COVID-19**

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik
guna memperoleh gelar Magister Manajemen Strata Dua

Oleh:

Match Overview

7%

	Source	Percentage
1	repository.uph.edu <small>Internet Source</small>	2%
2	www.bigalpha.id <small>Internet Source</small>	1%
3	www.gssrr.org <small>Internet Source</small>	1%
4	creatormedia.my.id <small>Internet Source</small>	1%
5	Submitted to Universita... <small>Student Paper</small>	1%
6	Submitted to Universita... <small>Student Paper</small>	1%
7	e-repository.perpus.lain... <small>Internet Source</small>	1%

Page: 1 of 59Word Count: 8793Text-Only ReportHigh Resolution

