

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	iii
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Pemasaran.....	11
2.2 <i>Consumer Behaviour</i>	11
2.3 Internet.....	12
2.4 Konstruk / Variabel	13
2.4.1 Price.....	13
2.4.2 Kualitas Layanan.....	13
2.4.3 Kepercayaan	14
2.4.4 Kepuasan Pelanggan	14
2.5 Hubungan Antar Variabel	15
2.5.1 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	15

2.5.2	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	15
2.5.3	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	16
2.6	Model Penelitian.....	17
BAB III Metode Penelitian		18
3.1	Objek Penelitian	18
3.2	Unit Analisis.....	19
3.3	Tipe Penelitian.....	20
3.4	Definisi Operasional Variabel.....	22
3.5	Sampel dan Populasi.....	31
3.5.1	Penentuan jumlah sampel.....	35
3.6	Metode Pengumpulan Data	36
3.7	Metode Analisis Data	37
3.8	Pengujian Instrumen Penelitian.....	38
3.8.1	Evaluasi Model.....	39
3.8.2	Uji Validitas.....	42
3.8.3	Uji Reliabilitas	43
3.8.4	Hasil Uji Instrument Pendahuluan.....	43
3.8.4.1	Uji Validitas	43
3.8.4.2	Hasil Uji Validitas Diskriminan Pendahuluan	49
3.8.4.3	Uji Reliabilitas	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		54
4.1	Profil Responden	54
4.2	Statistik Deskriptif.....	59
4.3	Statistik Inferensial.....	65
4.3.1	.Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	65
4.3.2	Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	75
4.3.1	Uji Hipotesis	78
4.4	Pembahasan	80
4.4.1	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	80

4.4.2	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	80
4.4.3	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan	81
BAB V KESIMPULAN& SARAN.....		82
5.1	Kesimpulan.....	82
5.2	Implikasi Managerial.....	82
5.3	Keterbatasan Penelitian dan Saran	83
DAFTAR PUSTAKA		84



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Statistik Survei APJII Pada Pengguna Internet di Indonesia	1
Gambar 1. 2 Data Layanan Pesan Antar Makanan Online yang Pertama Kali Diingat 3	
Gambar 1.3 Data Rata-Rata Memesan Makanan Siap Santap Selama Seminggu	4
Gambar 1.4 Data 10 Alasan Membeli Makanan Secara Online	5
Gambar 1.5 Data Tingkat Keunggulan Layanan GoFood, GrabFood, dan ShopeeFood.....	6
Gambar 2.1 Metode Penelitian.....	17
Gambar 3.1 Evaluasi <i>Inner Model</i> Awal Sebelum Eliminasi	41
Gambar 3.2 <i>Evaluasi Outer Model Awal Sebelum Eliminasi</i>	42
Gambar 4.1 Path Model Pengukuran (Outer model).....	66
Gambar 4.2 <i>Path Model</i> Struktural (<i>Inner model</i>)	76

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Operasional dan Indikator	22
Tabel 3.2 Contoh Skala Likert	39
Tabel 3.3 Hasil Pre-Test Outer Loadings & AVE	43
Tabel 3.4 Hasil Pre-Test Outer Loadings & AVE Setelah Eliminasi	45
Tabel 3. 5 <i>Validity & Reliability Higher Order Construct</i>	47
Tabel 3.6 <i>Validity & Reliability Lower order construct</i>	48
Tabel 3.7 Hasil Pre-Test Validitas Diskriminant Validity Fornel-Larcker	49
Tabel 3.8 Hasil Pre-Test Validitas Diskriminan – Cross Loadings	50
Tabel 3.9 Hasil Uji Reabilitas Pendahuluan – Composite Reliability & Cronbach’s Alpha.....	52
Tabel 4.1 Profil Responden Konsumen GrabFood	55
Tabel 4.2 Profil Responden Jenis Kelamin	55
Tabel 4.3 Profil Responden Usia Responden.....	56
Tabel 4.4 Profil Responden Profesi.....	57
Tabel 4.5 Profil Responden Penggunaan GrabFood Dalam Seminggu	57
Tabel 4.6 Profil Responden Biaya pengeluaran	58
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif	59
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif Indikator Harga	61
Tabel 4.9 Statistik Deskriptif Indikator Kualitas Layanan.....	61
Tabel 4.10 Statistik Deskriptif Indikator Kepercayaan.....	63

Tabel 4.11 Statistik Deskriptif Indikator Kepuasan Pelanggan	64
Tabel 4.12 Hasil Aktual Test Outer Loadings & AVE	66
Tabel 4.13 Hasil Aktual Test Outer Loadings & AVE	68
Tabel 4.14 <i>Validity & Reliability higher order construct</i>	70
Tabel 4.15 <i>Validity & Reliability Lower order construct</i>	71
Tabel 4.16 Hasil Aktual Discriminant Validity – Fornell-Larcker criterion	72
Tabel 4.17 Hasil Aktual Discriminant Validity – Cross Loadings	72
Tabel 4.18 Hasil Uji Reliabilitas – Composite Reliability & Cronbach’s Alpha.....	75
Tabel 4.19 Nilai R2 dan Q2	77
Tabel 4.20 Collinearity Statistics (VIF)	77
Tabel 4.21 Hasil Uji Hipotesis	78

