

DAFTAR ISI

COVER	
PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR.....	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR.....	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	20
1.3. Tujuan Penelitian	21
1.4. Manfaat Penelitian	22
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	22
1.4.2 Manfaat Penelitian	23
1.5. Ruang Lingkup Penelitian	23
1.5. Sistematika Penelitian	24
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Service Quality.....	26
2.2 E -Service Quality.....	27

2.3 Food Quality.....	29
2.4 Perceived Value.....	30
2.5 Customer Satisfaction.....	33
2.6 Customer Loyalty.....	34
2.7 Hubungan dan Hipotesa antar Variabel.....	36
2.7.1 Pengaruh <i>E- service quality</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	36
2.7.2 Pengaruh <i>Food quality</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	36
2.7.3 Pengaruh <i>E- Service Quality</i> terhadap <i>Food Quality</i>	37
2.7.4 Pengaruh <i>E- Service Quality</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> yang dimediasi oleh <i>Perceived value</i>	38
2.7.5 Pengaruh <i>Food Quality</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> yang dimediasi oleh <i>Perceived value</i>	38
2.7.6 Pengaruh <i>E- Service Quality</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> yang dimediasi oleh <i>Customer Satisfaction</i>	39
2.7.7 Pengaruh <i>Food Quality</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> yang dimediasi oleh <i>Customer Satisfaction</i>	39
2.8 Kerangka berpikir dan Model Penelitian.....	40

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Paradigma Penelitian.....	42
3.2 Desain Penelitian.....	43
3.3 Objek Penelitian.....	44
3.4 Subjek Penelitian.....	44
3.5 Unit Analisis.....	44
3.6 Pengukuran Variabel.....	46
3.7 Skala Pengukuran Variabel.....	47
3.8 Definisi Konseptual dan Operasional.....	49
3.9 Metode Pengumpulan Data	57

3.10 Etika Pengumpulan Data	58
3.11 Populasi dan Sampel.....	59
3.11.1 Populasi.....	59
3.11.2 Sampel.....	59
3.11.3 Jenis Sample.....	60
3.11.4 Ukuran Sample.....	61
3.12 Metode Analisis Data	62
3.12.1 Statistik Deskriptif.....	63
3.12.1 Statistik Inferensial.....	63
3.13 Goodness of the Data.....	63
3.13.1 Validitas.....	64
3.13.2 Kriteria untuk Uji Validitas.....	64
3.13.3 Reliabilitas.....	65
3.13.2 Kriteria untuk Uji Reliabilitas.....	65
3.14 <i>Partial Least Squares - Structural Equation Modeling</i>	66
3.15 <i>Preliminary Test</i> atau Tes Awal.....	66
3.15.1 Validity and Reliability Pre – Test.....	67
3.15.2 Validity Higher order constuct.....	67
3.15.3 Reliability Higher order constuct.....	68
3.15.4 Validity Lower order constuct.....	69
3.15.5 Reliability Lower order constuct.....	70
3.15.6 Validity constuct.....	71
3.15.7 Reliability constuct.....	73
3.15.8 Discriminant Validity Pre- test (HTMT).....	75
3.16 Model Penelitian Pre – test yang sudah diuji	76

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

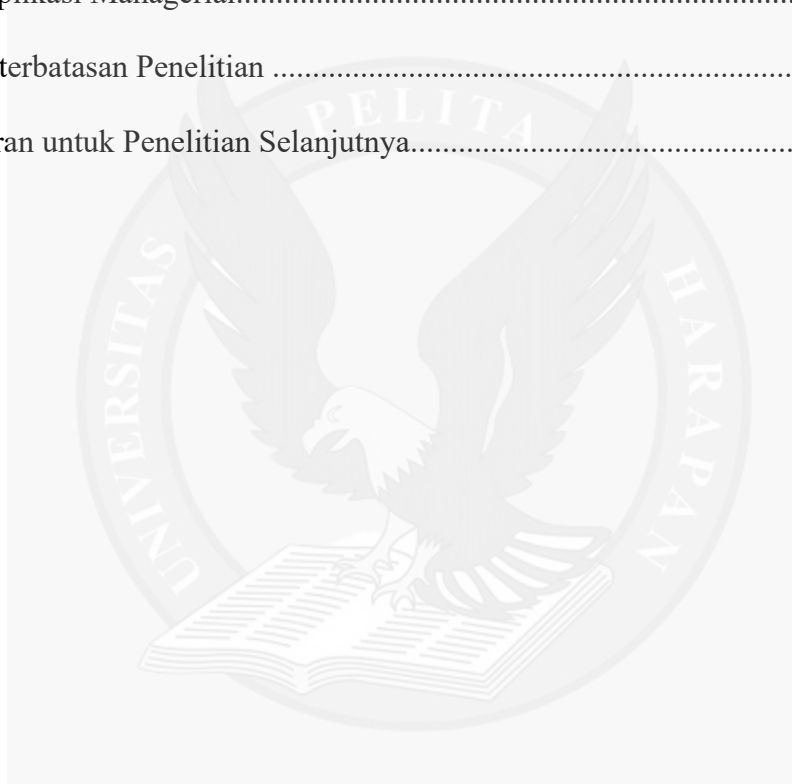
4.1 Profil Responden.....	77
4.1.1 Domisili.....	78
4.1.2 Lahir pada tahun 1980 – 2000.....	79
4.1.3 Memiliki Aplikasi GoFood pada Gadgetnya.....	79
4.1.4 Jenis Kelamin	80
4.1.5 Usia.....	80

4.1.6 Profesi.....	81
4.1.7 Pendapatan per bulan.....	82
4.1.8 Sudah berapa lama menggunakan aplikasi GoFood.....	83
4.1.9 Seberapa sering menggunakan aplikasi GoFood dalam sebulan.....	83
4.1.10 Jenis makanan yang biasa dibeli melalui aplikasi GoFood	84
4.1.11 Pengeluaran per bulan untuk pembelian makanan melalui aplikasi GoFood.....	85
4.2 Hasil Actual - Test.....	88
4.3 Statistik Deskriptif.....	88
4.3.1 E- Service Quality.....	91
4.3.2 Food Quality.....	92
4.3.3 Perceived Value.....	93
4.3.4 Customer Satisfaction.....	94
4.3.5 Customer Loyalty.....	95
4.4 Statistik Inferensial.....	96
4.4.1 Validity dan Reliability Actual Test.....	97
4.4.2 Validity Higher order construct.....	98
4.4.3 Reliability Higher order construct.....	99
4.4.4 Validity Lower order construct.....	100
4.4.5 Reliability Lower order construct.....	101
4.4.6 Validity construct.....	102
4.4.7 Reliability construct.....	104
4.4.8 Discriminant Validity Fornell - Larcker.....	106
4.4.9 Discriminant Validity (HTMT).....	107
4.4.10 Multicollinearity.....	109
4.4.11 R Square.....	110
4.4.12 Q Square.....	112
4.4.12 Hypothesis Test.....	112
4.5 Pembahasan.....	119
4.5.1 Pengaruh <i>E-service quality</i> terhadap <i>Customer loyalty</i>	122
4.5.2 Pengaruh <i>Food quality</i> terhadap <i>Customer loyalty</i>	124
4.5.3 Pengaruh <i>E- service quality</i> terhadap <i>Food Quality</i>	126
4.5.4 Pengaruh <i>E- service quality</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> yang dimediasi oleh Perceived Value.....	128
4.5.5 Pengaruh <i>Food quality</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> yang dimediasi oleh Perceived Value.....	131
4.5.6 Pengaruh <i>E- service quality</i> terhadap <i>Customer loyalty</i> yang dimediasi oleh Customer Satisfaction.....	134
4.5.7 Pengaruh <i>Food quality</i> terhadap <i>Customer loyalty</i> yang	

dimediasi oleh Customer Satisfaction.....	136
4.6 Perbandingan Hasil Penelitian ini dengan Hasil Penelitian sebelumnya....	139

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	141
5.2 Implikasi Managerial.....	148
5.3 Keterbatasan Penelitian	150
5.4 Saran untuk Penelitian Selanjutnya.....	150



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 grafik jumlah pengguna OFD 2017- 2024.....	2
Gambar 1.2 Grafik jenis pengeluaran digital konsumen per bulan selama pandemic covid 19.....	4
Gambar 1.3 mengenai food Objek Penelitian.....	5
Gambar 1.4 grafik aplikasi online food delivery yang sering digunakan pada tahun 2020.....	6
Gambar 2.2 <i>the expectancy disconfirmation</i> model.....	33
Gambar 3.1 Hasil olah data Pre - Test.....	76
Gambar 4.1 Outer Model.....	109
Gambar 4.2 Inner Model.	119



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Survei mengenai penggunaan <i>online food delivery</i> yang di kelompokkan berdasarkan umur.....	2
Table 1.2 keluhan pengguna GoFood	11
Table 1.3 perbandingan <i>rating</i> aplikasi layanan pesan antar makanan.	20
Tabel 3.1 Definisi Konseptual dan Definisi Operasional.	49
Table 3.2 Validity HOC (Higher or Second Order Construct).....	67
Table 3.3 Reliability HOC (Higher or Second Order Construct).....	68
Table 3.4 Validity LOC (Lower or First Order Construct)	69
Table 3.5 Reliability LOC (Lower or First Order Construct)	70
Table 3.6 Validity (construct)	71
Table 3.7 Reliability (construct)	73
Table 3.8 Discriminant Validity Assessment using the HTMT	75
Table 4.1 Persentase Domisili.....	78
Table 4.2 Persentase Lahir pada tahun 1980 – 2000.....	79
Table 4.3 Persentase Memiliki Aplikasi GoFood dalam Gadget Individu.....	79
Table 4.4 Persentase Jenis Kelamin.....	80
Table 4.5 Persentase Usia.....	80
Table 4.6 Persentase Profesi.....	81
Table 4.7 Persentase Pendapatan per Bulan.....	82
Table 4.8 Persentase sudah berapa lama meggunakan aplikasi GoFood	83
Table 4.9 Persentase seberapa sering menggunakan aplikasi GoFood dalam sebulan.....	84
Table 4.10 Persentase jenis makanan yang biasa dibeli melalui aplikasi GoFood.....	84
Table 4.11 Persentase pengeluaran yang dikeluarkan untuk pembelian makanan melalui aplikasi GoFood per bulan.....	85
Table 4.12 tabel nilai batasan mean.....	88
Table 4.13 Statistik Deskriptif <i>E- Service Quality</i>	88
Table 4.14 Statistik Deskriptif Food Quality.....	92
Table 4.15 Statistik Deskriptif Perceived Value.....	93
Table 4.16 Statistik Deskriptif Customer Satisfaction.....	94
Table 4.17 Statistik Deskriptif Customer Loyalty.....	95
Tabel 4.18 Validity HOC (<i>Higher Order Construct</i>) Actual Test.....	98
Table 4.19 Reliability HOC (Higher Order Construct) Actual Test.....	99
Table 4.20 Validity LOC (<i>Lower Order Construct</i>) Actual Test.....	100
Table 4.21 Validity LOC (<i>Lower Order Construct</i>) Actual Test.....	101
Tabel 4.22 Validity Konstruk Actual Test.....	102
Table 4.23 Reliability (construct) Actual Test.....	104
Table 4.24 Fornell Larcker.....	106
Table 4.25 HTMT.....	107
Table 4.26 VIF Inner.....	109

Tabel 4.27 hasil R ² dalam <i>actual - test</i>	110
Table 4.28 Q Square.....	112
Table 4.29 Hasil dari Original sample, T-test, P-value, original sample direct effects hypothesis.....	113
Table 4.30 Hasil dari Original sample, T-test and P-value indirect effect hyphothesis.....	115
Table 4.31 Perbandingan antara penelitian sebelumnya dan penelitian sekarang.....	139

