

## DAFTAR ISI

### SKRIPSI

### PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR

### PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

### PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GRAFIK.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	17
1.3 Tujuan Penelitian .....	17
1.4 Manfaat Penelitian .....	18
1.5 Kerangka Sistematis Penelitian.....	20
<b>BAB II .....</b>	<b>23</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>23</b>
2.1 E-Service Quality .....	24
2.2 Food Quality.....	27
2.3 Perceived Value .....	29
2.4 Customer Satisfaction .....	31
2.5 Customer Loyalty.....	34

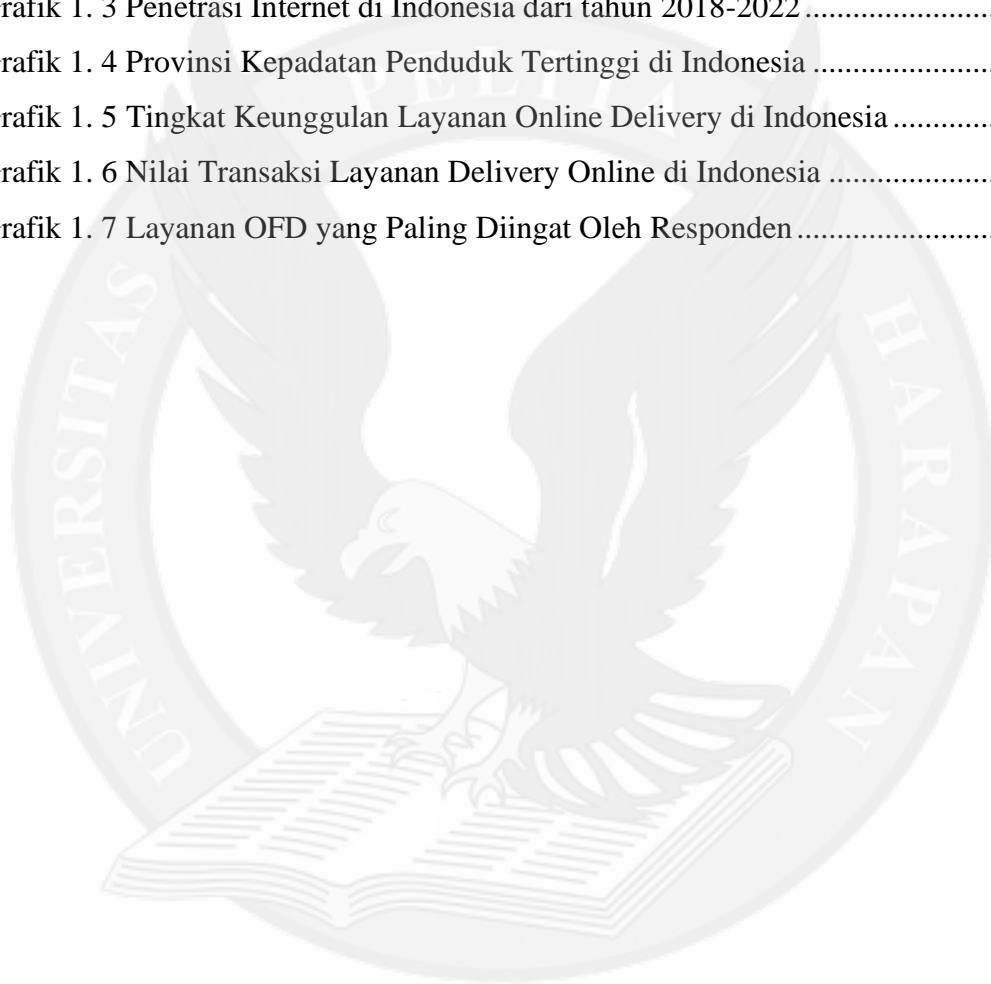
2.6	E-Service Quality berpengaruh positif terhadap Customer Loyalty .....	38
2.7	Food Quality berpengaruh positif terhadap Customer Loyalty.....	39
2.8	E-Service Quality berpengaruh positif terhadap Food Quality .....	40
2.9	Peran Mediasi Perceived Value.....	41
2.10	Peran Mediasi Customer Satisfaction .....	42
2.11	Metode Riset .....	44
2.12	Model Penelitian .....	44
<b>BAB III.....</b>		<b>46</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>		<b>46</b>
3.1	Paradigma Penelitian.....	47
3.2	Metode Kuantitatif .....	49
3.3	Desain Penelitian.....	50
3.4	Objek Penelitian .....	51
3.5	Subjek Penelitian.....	52
3.6	Unit Analisis.....	53
3.7	Pengukuran Variabel.....	55
3.8	Definisi Konseptual dan Definisi Operasional (DKDO).....	56
3.9	Skala Pengukuran.....	60
3.10	Metode Pengumpulan Data .....	62
3.11	Etika Pengumpulan Data.....	63
3.12	Desain Sampel.....	64
3.13	Ukuran Sampel.....	65
3.14	Metode Analisa Data.....	66
3.15	Goodness of Data .....	68
3.16	Uji Asumsi Klasik .....	73
3.17	SEM AMOS.....	75
3.18	Uji Pretest.....	78
<b>BAB IV.....</b>		<b>84</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>84</b>

3.1	Profil Responden .....	84
3.2	Hasil Uji Aktual .....	88
4.3	Diskusi.....	122
4.4	Perbandingan dengan Penelitian Sebelumnya.....	129
<b>BAB V.....</b>		<b>131</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>131</b>
5.1	Kesimpulan .....	131
5.2	Implikasi Teoritis .....	134
5.3	Implikasi Manajerial .....	139
5.4	Keterbatasan Penelitian.....	143
5.5	Rekomendasi untuk Penelitian Selanjutnya .....	144
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>146</b>



## DAFTAR GRAFIK

Grafik 1. 1 Pengguna Internet di Indonesia .....	4
Grafik 1. 2 Pengeluaran Konsumen Terbanyak Saat Pandemi Covid-19 .....	5
Grafik 1. 3 Penetrasi Internet di Indonesia dari tahun 2018-2022 .....	7
Grafik 1. 4 Provinsi Kepadatan Penduduk Tertinggi di Indonesia .....	9
Grafik 1. 5 Tingkat Keunggulan Layanan Online Delivery di Indonesia .....	13
Grafik 1. 6 Nilai Transaksi Layanan Delivery Online di Indonesia .....	14
Grafik 1. 7 Layanan OFD yang Paling Diingat Oleh Responden .....	15



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Alur Penulisan Bab 1 .....	1
Gambar 2. 1 Alur Penulisan Bab 2 .....	23
Gambar 2. 2 Model Penelitian yang dilakukan sebelumnya.....	44
Gambar 2. 3 Model Penelitian yang diusulkan Peneliti.....	45
Gambar 3. 1 Alur Penulisan Bab 3 .....	46
Gambar 3. 2 Rumus Pearson Correlation (Sugiyono, 2016).....	79
Gambar 3. 3 Rumus Cronbach Alpha (Sugiyono, 2016) .....	83
Gambar 4. 1 Alur Penulisan Bab 4 .....	84
Gambar 4. 2 Model Struktural CFA.....	92
Gambar 4. 3 Uji Normalitas 1 - P-Plot.....	99
Gambar 4. 4 Uji Normalitas 1 - Histogram.....	100
Gambar 4. 5 Uji Normalitas 2 - P-Plot.....	101
Gambar 4. 6 Uji Normalitas 2 - Histogram.....	102
Gambar 4. 7 Uji Normalitas 3 - P-Plot.....	103
Gambar 4. 8 Uji Normalitas 3 - Histogram.....	104
Gambar 4. 9 Uji Normalitas 4 - P-Plot.....	106
Gambar 4. 10 Uji Normalitas 4 - Histogram.....	107
Gambar 4. 11 Uji Heteroskedastisitas 1 - Scatterplot .....	112
Gambar 4. 12 Uji Heteroskedastisitas 2 - Scatterplot .....	112
Gambar 4. 13 Uji Heteroskedastisitas 3 - Scatterplot .....	113
Gambar 4. 14 Uji Heteroskedastisitas 4 - Scatterplot .....	114
Gambar 4. 15 Rumus Koefisien Determinasi (Ghozali, 2016).....	115
Gambar 4. 16 Uji Model Struktural Akhir .....	118
Gambar 4. 17 Rumus Sobel Test (Abu-Bader & Jones, 2021).....	121
Gambar 5. 1 Alur Penulisan Bab 5 .....	131

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Konseptual dan Operasional (DKDO) .....	57
Tabel 3. 2 Validitas Pretest (E-Service Quality).....	80
Tabel 3. 3 Validitas Pretest (Food Quality) .....	80
Tabel 3. 4 Validitas Pretest (Perceived Value) .....	81
Tabel 3. 5 Validitas Pretest (Customer Satisfaction) .....	81
Tabel 3. 6 Validitas Pretest (Customer Loyalty).....	82
Tabel 3. 7 Reliabilitas Pretest .....	83
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden .....	85
Tabel 4. 2 Usia Responden .....	86
Tabel 4. 3 Wilayah Domisili Responden .....	87
Tabel 4. 4 Pendidikan Terakhir Responden .....	88
Tabel 4. 5 Tabel Statistik Deskriptif .....	89
Tabel 4. 6 Uji Validitas Konvergen Aktual .....	93
Tabel 4. 7 Uji Validitas Konvergen Aktual Akhir .....	94
Tabel 4. 8 Uji Validitas Konvergen AVE Aktual .....	95
Tabel 4. 9 Uji Validitas Diskriminan Aktual .....	96
Tabel 4. 10 Uji Reliabilitas – Aktual .....	96
Tabel 4. 11 Uji Normalitas 1 - Kolmogorov Smirnov .....	100
Tabel 4. 12 Uji Normalitas 2 - Kolmogorov Smirnov .....	102
Tabel 4. 13 Uji Normalitas 3 - Kolmogorov Smirnov .....	105
Tabel 4. 14 Uji Normalitas 4 - Kolmogorov Smirnov .....	107
Tabel 4. 15 Uji Multikolinearitas 1 .....	109
Tabel 4. 16 Uji Multikolinearitas 2.....	109
Tabel 4. 17 Uji Multikolinearitas 3.....	110
Tabel 4. 18 Uji Multikolinearitas 4.....	110
Tabel 4. 19 Uji Koefisien Determinasi .....	116

Tabel 4. 20 Model Fit.....	119
Tabel 4. 21 Hasil Analisa Hipotesis .....	120
Tabel 4. 22 Hasil Analisa Hipotesis Mediasi .....	121
Tabel 4. 23 Perbandingan Penelitian Sebelum dan Sekarang .....	130



## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I: KUESIONER.....	154
LAMPIRAN II: TES PENDAHULUAN.....	158
LAMPIRAN III: UJI AKTUAL .....	160

