

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR.....	iv
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	10
1.4.2 Manfaat Praktis.....	11
1.5 Batasan Penelitian.....	12
1.6 Sistematika Penulisan.....	13

BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Definisi Konsep / Konsep Dasar	15
2.2 Telaah Literatur	16
2.2.1 <i>Customer Loyalty</i>	16
2.2.2 <i>Perceived Value</i>	17
2.2.3 <i>Convenience</i>	19
2.2.4 <i>Design</i>	20
2.2.5 <i>Trustworthiness</i>	21
2.2.6 <i>Price</i>	23
2.2.7 <i>Various Food Choices</i>	24
2.3 Penelitian Terdahulu	26
2.4 Pengembangan Hipotesis	27
2.4.1 Pengaruh <i>Convenience</i> Terhadap <i>Perceived Value</i>	27
2.4.2 Pengaruh <i>Design</i> Terhadap <i>Perceived Value</i>	28
2.4.3 Pengaruh <i>Trustworthiness</i> Terhadap <i>Perceived Value</i>	28
2.4.4 Pengaruh <i>Price</i> Terhadap <i>Perceived Value</i>	29
2.4.5 Pengaruh <i>Various Food Choices</i> Terhadap <i>Perceived Value</i>	30
2.4.6 Pengaruh <i>Perceived Value</i> Terhadap <i>Customer Loyalty</i>	30
2.5 Model Penelitian	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	33

3.1	Objek Penelitian	33
3.2	Unit Analisis.....	34
3.3	Tipe Penelitian.....	34
3.4	Pengukuran Variabel Penelitian	35
3.4.1	Skala Pengukuran Variabel	36
3.4.2	Definisi Konseptual dan Operasional Variabel	37
3.5	Populasi dan Sampel	41
3.5.1	Penentuan Besar Sampel	42
3.5.2	Metode Pengambilan Sampel.....	43
3.6	Metode Pengumpulan Data	44
3.7	Metode Analisis Data	45
3.7.1.	Pengolahan Data.....	45
3.7.2.	Pengujian Hipotesis.....	46
3.7.1	Uji Reliabilitas	57
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN		59
4.1	Profil Demografi Responden.....	59
4.1.1	Jenis Kelamin Responden	60
4.1.2	Usia responden	61
4.2	Analisis Deskriptif Variabel	62
4.2.1	Tanggapan Responden	62

4.2.2	Analisis Deskriptif Variabel	74
4.3	Analisis Inferensial.....	87
4.3.1	Hasil Pengujian Kualitas Data	87
4.3.2	<i>Multivariate Normality</i>	89
4.3.3	<i>Evaluasi Outliners</i>	91
4.3.4	<i>Univariate Outliers</i>	91
4.3.5	<i>Multivariate Outliers</i>	92
4.3.6	<i>Collinearity dan Singularity</i>	95
4.3.7	Analisis Faktor Konfirmatori (<i>Confirmatory Factory Analysis</i>) ..	96
4.3.8	<i>Analisis Measurement Model</i>	97
4.3.9	<i>Analisis Full Structural Equation Modeling</i>	99
4.3.10	<i>Uji Reliability</i>	102
4.3.11	Hasil Pengujian Hipotesis	103
4.4	Diskusi	112
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		135
5.1	Kesimpulan	135
5.2	Implikasi Manajerial	135
5.3	Implikasi Teoritis.....	144
5.4	Keterbatasan Penelitian dan Saran	145
DAFTAR PUSTAKA		146

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Operasional.....	37
Tabel 3. 3 Keterangan Indikator Kontrak.....	48
Tabel 3. 4 Keterangan Hubungan Antar Konstruk.....	49
Tabel 3. 5 Hasil Konversi Diagram Alur ke Dalam Serangkaian	50
Tabel 3. 6 <i>Goodness of Fit Index</i>	56
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden	60
Tabel 4. 2 Usia Responden.....	61
Tabel 4. 3 Derajat Penilaian Indikator.....	62
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden terhadap Variabel <i>Convenience</i>	63
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden terhadap Variabel <i>Design</i>	65
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden terhadap Variabel <i>Trustworthiness</i>	66
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden terhadap Variabel <i>Price</i>	68
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden terhadap Variabel <i>Various Food Choices</i>	69
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden terhadap Variabel <i>Perceived Value</i>	71
Tabel 4. 10 Tanggapan Responden terhadap Variabel <i>Customer Loyalty</i>	73
Tabel 4. 11 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Convenience</i>	74
Tabel 4. 12 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Design</i>	76
Tabel 4. 13 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Trustworthiness</i> ...	78
Tabel 4. 14 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Price</i>	80
Tabel 4. 15 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Various Food Choices</i>	81
Tabel 4. 16 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Perceived Value</i> ...	83
Tabel 4. 17 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Customer Loyalty</i>	85
Tabel 4. 18 <i>Goodness of Fit Index</i>	88
Tabel 4. 19 <i>Multivariate Normality</i>	89
Tabel 4. 20 Uji <i>Multivariate Normality</i>	90
Tabel 4. 21 Statistik Deskriptif Z-Score.....	91
Tabel 4. 22 <i>Mahalanobis Distance</i>	93

Tabel 4. 23 Hasil Deteksi Singularity dan Collinearity.....	96
Tabel 4. 24 Hasil Uji Validitas Konstruk.....	98
Tabel 4. 25 Indeks Kecocokan Model SEM (Goodness of Fit)	100
Tabel 4. 26 Regression Weight full Structural Equation Model.....	100
Tabel 4. 27 Uji Reliabilitas.....	102
Tabel 4. 28 Hasil Uji Signifikansi Pengaruh Antar Variabel.....	103
Tabel 4. 29 Hasil Pengujian Hipotesis	104
Tabel 4. 30 Indikator yang Paling Mempengaruhi Variabel <i>Convenience</i>	115
Tabel 4. 31 Indikator yang Paling Mempengaruhi Variabel <i>Design</i>	118
Tabel 4. 32 Indikator yang Paling Mempengaruhi Variabel <i>Trustworthiness</i>	121
Tabel 4. 33 Indikator yang Paling Mempengaruhi Variabel <i>Price</i>	123
Tabel 4. 34 Indikator yang Paling Mempengaruhi Variabel <i>Various Food Choices</i>	126
Tabel 4. 35 Indikator yang Paling Mempengaruhi Variabel <i>Perceived Value</i>	129
Tabel 4. 36 Indikator yang Paling Mempengaruhi Variabel <i>Customer Loyalty</i> ..	132
Tabel 5. 1 Implikasi Manajerial	140
Tabel 5. 2 Implikasi Teoritis.....	144

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Urutan Negara Berdasarkan Nilai Transaksi Bruto <i>Online Food</i> ASEAN (2024).....	2
Gambar 1. 2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan <i>Food Delivery Apps</i> (2020).....	3
Gambar 1. 3 GoFood Menempati Peringkat Pertama (2022)	6
Gambar 2. 1 Model Penelitian Terdahulu	26
Gambar 2. 2 Model Penelitian	31
Gambar 3. 1 Diagram Alur Kerangka Pemikiran Teoritis Dalam Penelitian	48
Gambar 4. 1 Diagram Pie Jenis Kelamin Responden	60
Gambar 4. 2 Diagram Pie Usia Responden.....	61
Gambar 4. 3 <i>Construct Validity</i>	97
Gambar 4. 4 <i>Full Structural Equation Model</i>	99

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A: KUISIONER	152
LAMPIRAN B: TABULASI DATA KUISIONER	155
LAMPIRAN C: HASIL UJI STATISTIK	167
LAMPIRAN D: HASIL PENGUJIAN	175
LAMPIRAN E: HASIL TURNITIN HALAMAN TERAKHIR	189

