

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
HALAMAN KEASLIAN KARYA TULIS	iv
LEMBAR MOTTO.....	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAKSI.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian	13
D. Manfaat Penelitian	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	14
1. Loyalitas Pelanggan	14
2. Harga	18
3. Kualitas Layanan	22
4. Kepuasan Pelanggan	27
B. Penelitian Terdahulu	32
C. Pola Hubungan Antar Variabel	36
D. Kerangka Pemikiran	41
E. Hipotesis	41
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Rancangan Penelitian	43

B. Objek Penelitian	43
C. Populasi	44
D. Sampel dan Teknik Sampling	44
E. Jenis Data Penelitian	45
F. Prosedur Pengambilan Data	46
G. Klasifikasi Variabel Penelitian.....	47
H. Definisi Operaional Variabel Penelitian	48
I. Uji Instrumen	49
J. Teknik Analisis Data	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Hasil Penelitian	57
1. Karakteristik Responden	57
2. Analisis Deskripsi Variabel	60
B. Hasil Analisis	65
C. Pembahasan	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	73
B. Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN	78

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pesaing Gofood	9
Table 2.1 Penelitian Terdahulu.....	32
Table 2.2 Perbedan Dengan Peneliti Sekarang	34
Table 3.1 Skala Likert.....	47
Table 3.2 Definisi Operasional Variabel	48
Table 3.3 Hasil Uji Validitas	50
Table 3.4 Hasil Uji Reliabilitas	52
Table 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	57
Table 4.2 Umur Responden	58
Table 4.3 Pengeluaran Responden.....	59
Table 4.4 Frekuensi Penggunaan Jasa Gofood.....	59
Table 4.5 Penilaian Variabel Harga	60
Table 4.6 Penilaian Variabel Kualitas Layanan	62
Table 4.7 Penilaian Variabel Kepuasan Pelanggan	63
Table 4.8 Penilaian Variabel Loyalitas Pelanggan	64
Table 4.11 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pengguna Internet di Indonesia	2
Gambar 1.2 Perangkat Untuk Mengakses Internet.....	3
Gambar 1.3 Aplikasi Untuk Memesan Makanan	8
Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner.....	78
Lampiran 2 : Rekapitulasi Data 30 Responden	85
Lampiran 3 : Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	91
Lampiran 4 : Rekapitulasi Data 122 Responden	97
Lampiran 5 : Deskripsi Responden	109
Lampiran 6 : Statistika Deskriptif.....	112
Lampiran 7 : Hasil Regresi Berganda.....	115