

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
MOTTO	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	1
BAB I	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.4.1 Manfaat Teoritis	11
1.4.2 Manfaat Praktis	12
1.5 Kajian Pustaka.....	12
1.5.1 Perilaku Konsumen	12
1.5.2 Proses Pengambilan Keputusan	14
1.5.3 Kualitas Layanan.....	17
1.5.4 Kajian Teori	18
1.5.3 Kajian Empirik.....	28
1.5.4 Ringkasan Kajian Empirik	36
1.6. Pengaruh Antar Variabel.....	43

1.6.1 Pengaruh <i>E-Service Quality</i> terhadap Kepuasan Pelanggan.....	43
1.6.2 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	44
1.6.3 Pengaruh <i>E-Service Quality</i> terhadap Loyalitas Pelanggan.....	44
1.6.4 Pengaruh Harga terhadap Loyalitas pelanggan.....	45
1.6.5 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	46
1.7. Kerangka Pemikiran.....	46
1.8 Hipotesis.....	55
1.9 Definisi Konsep dan Operasional.....	57
1.9.1 Definisi Konsep.....	57
1.9.2 Definisi Operasional	58
1.10 Metode Penelitian.....	62
1.10.1 Tipe Penelitian	62
1.10.2 Ruang Lingkup Penelitian.....	62
1.10.3 Populasi dan Sampel Penelitian	62
1.10.4 Sumber Data.....	64
1.10.5 Teknik Pengumpulan Data.....	65
1.10.6 Skala Pengukuran.....	65
1.10.7 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	66
1.10.8 Teknik Analisis Data.....	67
BAB II	71
2.1. Sejarah ShopeeFood.....	71
2.2. Cara Kerja ShopeeFood	72
2.3. Logo ShopeeFood	72
BAB III	73
3.1 Hasil Uji Intrumen.....	73

3.1.1 Hasil Uji Validitas.....	74
3.1.2 Hasil Uji Reliabilitas	76
3.2 Karakteristik Responden	77
3.2.1 Karakteristik Responden berdasarkan Program Studi	78
3.2.2 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	79
3.3.3 Karakteristik Responden berdasarkan Durasi Penggunaan.....	79
3.3.4 Karakteristik Responden berdasarkan Frekuensi Pembelian	80
3.3 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	81
3.3.1 Analisis Statistik Variabel <i>e-Service Quality</i>	82
3.3.2 Analisis Statistik Variabel Harga	92
3.3.3 Analisis Statistik Variabel Kepuasan Pelanggan	98
3.3.4 Analisis Statistik Variabel Loyalitas Pelanggan	102
3.4. Analisis Inferensial Variabel Penelitian.....	110
3.4.1. Evaluasi Pengukuran Model (<i>Outer Model</i>)	110
3.4.2. Evaluasi Pengukuran Model (<i>Inner Model</i>)	114
3.4.3. Pengujian Hipotesis.....	117
3.5. Pembahasan.....	123
3.5.1 Pengaruh <i>E-Service Quality</i> (X_1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Z) .	123
3.5.2 Pengaruh Harga (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Z)	124
3.5.3 Pengaruh <i>E-Service Quality</i> (X_1) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	125
3.5.4 Pengaruh Harga (X_2) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	127
3.5.5 Pengaruh Kepuasan Pelanggan (Z) terhadap Loyalitas Pelanggan ...	128
3.5.8 Peran Variabel Mediasi	130
3.5.9 Keterbatasan Penelitian	131
BAB IV	132

4.1 Kesimpulan	132
4.2 Saran.....	133
DAFTAR PUSTAKA	135
LAMPIRAN.....	139