

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1.    Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.1.1.    Profile Perusahaan.....	1
1.1.2.    Visi dan Misi Perusahaan.....	2
1.1.3.    Shopee Food.....	2
1.2.    Latar Belakang Penelitian .....	3
1.3.    Rumusan Masalah .....	15
1.4.    Tujuan Penelitian.....	16
1.5.    Manfaat Penelitian.....	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	18
2.1.    Landasan Teori.....	18
2.1.1.    Marketing .....	18
2.1.2.    Digital Marketing.....	19
2.1.3.    Service Quality.....	21
2.1.4.    Customer Satisfaction .....	25
2.1.5.    Customer Engagement .....	27
2.2.    Penelitian Terdahulu.....	30
2.3.    Kerangka Pemikiran .....	47
2.3.1.    Pengaruh Digital Marketing terhadap Customer Satisfaction.....	48
2.3.2.    Pengaruh Service Quality terhadap Customer Satisfaction .....	49
2.3.3.    Pengaruh Digital Marketing terhadap Customer Engagement.....	50
2.3.4.    Pengaruh Service Quality terhadap Customer Engagement .....	51
2.3.5.    Pengaruh Customer Satisfaction terhadap Customer Engagement.....	52

2.4.	Hipotesis Penelitian .....	52
2.5.	Batasan Penelitian .....	53
BAB III METODE PENELITIAN.....		55
3.1.	Jenis Penelitian .....	55
3.2.	Operasional Variabel dan Skala Pengukuran .....	55
3.2.1.	Operasional Variabel.....	55
3.3.	Skala Pengukuran .....	59
3.4.	Tahapan Penelitian .....	60
3.5.	Populasi dan Sampel .....	61
3.5.1.	Populasi .....	61
3.5.2.	Sampel.....	62
3.6.	Teknik Pengumpulan Data .....	65
3.6.1.	Data Primer .....	65
3.6.2.	Data Sekunder .....	65
3.7.	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	65
3.7.1.	Uji Validitas .....	66
3.7.2.	Uji Reliabilitas .....	68
3.7.3.	Structural Equation Modeling (SEM).....	70
3.7.4.	Partial Least Square (PLS).....	70
3.7.5.	Model Pengukuran (Outer Model).....	71
3.7.6.	Pengukuran Struktural Model (Inner Model).....	73
3.8.	Uji Hipotesis.....	75
3.8.1.	Uji Simultan (Uji F) .....	76
BAB IV .....		77
4.1.	Pengumpulan Data .....	77
4.2.	Karakteristik Responden .....	77
4.2.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	78
4.3.	Hasil Penelitian.....	79
4.3.1.	<i>Structural Equation Model (SEM) Patrial Least Square (PLS)</i> .....	80
4.3.1.1.	Hasil Uji Pengukuran Model ( <i>Outer Model</i> ).....	80
4.3.2.	Uji Hipotesis .....	90
4.4.2.3.	Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Satisfaction .....	97
5.1.	Kesimpulan.....	100
5.2.	Saran .....	102

5.2.1. Saran Bagi Perusahaan.....	102
5.2.2. Saran Bagi Peneliti Selanjutnya .....	103
DAFTAR PUSTAKA .....	104
LAMPIRAN.....	109