

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang	3
1.3 Perumusan Masalah	22
1.4 Pertanyaan Penelitian	24
1.5 Tujuan Penelitian	25
1.6 Manfaat Penelitian	26
1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	27
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	29
2.1 Teori Terkait Penelitian dan Penelitian Terdahulu	29
2.2 Penelitian Terdahulu	40
2.3 Kerangka Pemikiran	54
2.4 Hipotesis Penelitian	59
BAB III METODE PENELITIAN	64
3.1 Jenis Penelitian	64
3.2 Variabel Operasional Dan Skala Pengukuran	66
3.3 Tahapan Penelitian	76
3.4 Populasi Dan Sampel	77
3.5 Pengumpulan Data dan Sumber Data	79
3.6 Teknik Analisis Data	80
3.7 Uji Validitas dan Reabilitas	83
3.8 Pengujian Hipotesis	89
BAB IV	93
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	93

4.1	Karakteristik Responden	93
4.2	Hasil Penelitian	95
a.	Uji Validitas	119
b.	Uji Reabilitas	127
a.	R-Square	129
b.	Q ² Predictive Relevance	129
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian	136
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		150
5.1	Kesimpulan	150
5.2	Saran	152
DAFTAR PUSTAKA		155
LAMPIRAN		166

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Logo Shopee Food	2
Gambar 1. 2 Pengguna Teknologi Digital di Indonesia	3
Gambar 1. 3 Konsumen Digital Layanan Pesan-Antar	4
Gambar 1. 4 Nilai Transaksi Bruto Online Food Delivery di Negara Asean	5
Gambar 1. 5 Asean Online food delivery GMV 2022	6
Gambar 1. 6 Survey Umur Pengguna Layanan Online Food Delivery	8
Gambar 1. 7 Online Delivery Loyalty Overview	10
Gambar 1. 8 Keluhan Pengguna Shopee Food Pada Twitter	12
Gambar 1. 9 Keunggulan Layanan Online Antara Aplikasi Online Food	18
Gambar 2. 1 Acuan Kerangka Pemikiran 1	55
Gambar 2. 2 Acuan Kerangka Pemikiran 2	57
Gambar 2. 3 Kerangka Pemikiran Penelitian	58
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian	77
Gambar 3. 2 Garis Kontinum	82
Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	93
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	94
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Rata-Rata Penggunaan Layanan Perbulan Aplikasi Shopee Food	95
Gambar 4. 4 Garis Kontinum Variabel E-Service Quality	102
Gambar 4. 5 Garis Kontinum Variabel Sales Promotion	104
Gambar 4. 6 Garis Kontinum Variabel Price Perception	107
Gambar 4. 7 Garis Kontinum Variabel Trust	109
Gambar 4. 8 Garis Kontinum Variabel App Design	112
Gambar 4. 9 Garis Kontinum Variabel E-Satisfaction	114
Gambar 4. 10 Garis Kontinum Variabel Customer Loyalty	116
Gambar 4. 11 Model Struktur (Boothstraping)	117
Gambar 4. 12 Model Struktur (PLS-Alghorythm)	118
Gambar 4. 13 Model Struktur Blindfolding	130

DAFTAR TABEL

TABEL 1. 1 Perbandingan GMV Online Food Delivery di Indonesia	7
TABEL 1. 2 Daftar Harga Layanan Online Food Delivery.....	14
TABEL 2. 1 Penelitian Terdahulu	40
TABEL 3. 1 Karakteristik Penelitian	66
TABEL 3. 2 Variabel Operasional.....	68
TABEL 3. 3 Skala Pengukuran	76
TABEL 3. 4 Indeks Penentuan Jumlah Sample	78
TABEL 3. 5 Kriteria Interpretasi Indikator.....	82
TABEL 3. 6 <i>Rule of thumb</i> Validitas.....	84
TABEL 3. 7 <i>Rule of thumb</i> Reabilitas.....	86
TABEL 3. 8 <i>Rule of Thumb Goodness of Fit</i>	87
TABEL 4. 1 Klasifikasi Interpretasi Skor	95
TABEL 4. 2 Rekapitulasi Variabel E-Service Quality	96
TABEL 4. 3 Rekapitulasi Deskripsi Dimensi E-Service Quality.....	101
TABEL 4. 4 Rekapitulasi Variabel Sales Promotion.....	102
TABEL 4. 5 Rekapitulasi Deskripsi Dimensi Sales Promotion	104
TABEL 4. 6 Rekapitulasi Variabel Price Perception.....	105
TABEL 4. 7 Rekapitulasi Deskripsi Dimensi Price Perception	106
TABEL 4. 8 Rekapitulasi Variabel Trust.....	107
TABEL 4. 9 Rekapitulasi Deskripsi Dimensi Trust	109
TABEL 4. 10 Rekapitulasi Variabel App Design	110
TABEL 4. 11 Rekapitulasi Deskripsi Dimensi App Design.....	111
TABEL 4. 12 Rekapitulasi Variabel E-Satisfaction	112
TABEL 4. 13 Rekapitulasi Deskripsi Dimensi E-Satisfaction.....	114
TABEL 4. 14 Rekapitulasi Variabel Customer Loyalty	115
TABEL 4. 15 Rekapitulasi Deskripsi Dimensi Customer Loyalty.....	116
TABEL 4. 16 Nilai Outer Loading dari Keseluruhan Variabel	119
TABEL 4. 17 AVE (Average Variance Extraction) Model Penelitian	122
TABEL 4. 18 Nilai Cross Loading Setiap Variabel dan Konstruk Model Penelitian.....	123
TABEL 4. 19 Fornell Larcker Criterion Model Penelitian	126
TABEL 4. 20 Heterotrait - Monotrait Ratio Model Penelitian.....	127
TABEL 4. 21 Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability	128
TABEL 4. 22 Nilai R Square (R) dari Model Penelitian.....	129
TABEL 4. 23 Nilai Q Predictive Relevance dari Model Penelitian.....	130
TABEL 4. 24 Nilai Path Coefficient, t-Statistics dan P-Values	131
TABEL 4. 25 Nilai Path Coefficient, t-Statistics dan P-Values pada indirect effect.....	136

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran. 1 Keluhan Pengguna Layanan Shopeefood	166
---	-----