

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Sejarah Perusahaan Grab.....	1
1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan Grab.....	2
1.2 Latar Belakang Penelitian	2
1.3 Rumusan masalah.....	13
1.4 Pertanyaan Penelitian	14
1.5 Tujuan Penelitian.....	14
1.6 Manfaat penelitian.....	15
1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	15
BAB II	17
2.1 Teori dan Penelitian Terdahulu	17
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	17
2.1.2 <i>E-Commerce</i>	17
2.1.3 Perilaku konsumen.....	18
2.1.4 <i>Service Quality</i>	18
2.1.5 <i>E-Service Quality</i>	19
2.1.6 <i>E-Customer Satisfaction</i>	21
2.1.7 <i>E-Customer Loyalty</i>	22
2.1.8 Penelitian Terdahulu	24
2.2 Kerangka Pemikiran	30

2.3	Hipotesis Penelitian	32
BAB III	34
3.1	Jenis Penelitian	34
3.2	Variabel Operasional dan Skala Pengukuran	35
3.2.1	Variabel Operasional.....	35
3.2.2	Variabel independent	35
3.2.3	Variabel Dependent.....	36
3.2.4	Skala Pengukuran.....	46
3.3	Tahapan Penelitian	47
3.4	Populasi dan Sampel	49
3.4.1	Populasi	49
3.4.2	Sampel.....	50
3.5	Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	51
3.5.1	Data Primer	51
3.5.2	Data Sekunder	51
3.5.3	Teknik Pengumpulan Data.....	52
3.6	Uji Validitas dan Realibilitas	52
3.6.1	Uji Validitas	52
3.6.2	Uji Realibilitas	55
3.7	Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	58
3.7.1	Analisis Deskriptif	58
3.7.2	Structural Equation Model (SEM)	60
3.7.3	Pengujian Hipotesis.....	65
BAB IV	66
4.1	Karakteristik Responden	66
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	66
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	66
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi.....	67
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Kota	68
4.1.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pernahkah anda menggunakan Aplikasi delivery Online Grabfood?	69

4.1.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Seberapa Sering Anda menggunakan Aplikasi <i>Delivery Online</i> GrabFood?.....	69
4.2	Analisis Deskriptif.....	70
4.2.1	Tanggapan Responden mengenai <i>E-Service Quality</i>	70
4.2.2	Tanggapan Responden mengenai <i>E-Satisfaction</i>	74
4.2.3	Tanggapan Responden mengenai <i>E-Loyalty</i>	77
4.3	Analisis Data	80
4.3.1	<i>Outer Model</i> (Model Pengukuran).....	81
4.3.2	<i>InnerrModelii</i> (ModelSSstruktural)	86
4.4	Pembahasan Hasil Peniltian	90
4.4.1	Hipotesis Kesatu	90
4.4.2	Hipotesis kedua	92
BAB V	94
5.1	Kesimpulan.....	94
5.2	Saran	94
5.2.1	Saran praktis.....	94
5.2.2	Saran Teoritis	96
DAFTAR PUSTAKA	98
DAFTAR LAMPIRAN	107