

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	14
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	14
1.1.1 Profil Perusahaan.....	14
1.1.2 Visi Misi	14
1.1.3 Logo Perusahaan.....	14
1.1.4 Sejarah Shopee Food	15
1.1.5 Produk dan Layanan	16
1.2 Latar Belakang.....	18
1.3 Rumusan Masalah	21
1.4 Tujuan Penelitian.....	21
1.5 Kegunaan Penelitian	21
1.5.1 Kegunaan Teoritis.....	21
1.5.2 Kegunaan Praktis.....	22
1.6 Waktu dan Periode Penelitian	22
1.7 Sistematika Penulisan.....	22
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	24
2.1 Landasan Teori	24
2.1.1 Kualitas Pelayanan	24
2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	24
2.1.3 Loyalitas Pelanggan	25

2.1.4 Dimensi Loyalitas Pelanggan	25
2.1.5 Citra Merek	26
2.1.6 Dimensi Citra Merek	26
2.2 Penelitian Terdahulu	27
2.2.1 Skripsi Terdahulu	27
2.3 Kerangka Pemikiran	38
2.3.1 Hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan	38
2.3.2 Hubungan antara kualitas pelayanan dengan citra merk.....	39
2.3.3 Hubungan antara citra merek dengan loyalitas pelanggan	39
2.3.4 Hubungan antara citra merek yang dimediasi oleh kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan.....	39
2.4 Hipotesisi Penelitian.....	40
2.5 Ruang Lingkup Penelitian	40
BAB III METODE PENELITIAN	42
3.1 Jenis Penelitian.....	42
3.2 Operasionalisasi Variabel dan Skala Pengukuran	42
3.2.1 Operasionalisasi Variabel.....	42
3.2.2 Skala Pengukuran	46
3.3 Populasi dan Sampel.....	49
3.3.1 Populasi.....	49
3.3.2 Sampel.....	49
3.4 Data yang Diperlukan dan Teknik Pengumpulan Data	50
3.4.1 Data yang Diperlukan.....	50
3.4.2 Sumber Data.....	50
3.4.3 Teknik Pengumpulan Data	50
3.5 Teknik Analisis Data.....	51
3.5.1 Analisis Deskriptif.....	51
3.5.2 Analisis SEM	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	54
4.1 Karakteristik Responden	54
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	54
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Yang Berdomisili Di Bandung	55
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengguna Shopee Food.....	55
4.2 Analisis Deskriptif.....	56

4.2.1 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan	56
4.2.2 Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas Pelanggan	60
4.2.3 Tanggapan Responden Terhadap Citra Merek	62
4.3 Analisis Verifikatif	65
4.3.1 Hasil pengukuran <i>Outer Model</i>	65
4.3.2 Hasil Pengukuran Inner Model	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	75
5.1 Kesimpulan	75
5.2 Saran	75
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan	75
5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya	76
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN	80