

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUTAN .....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
HALAMAN MOTTO .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
ABSTRAK .....	xv
<i>ABSTRACT</i> .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Batasan Masalah .....	10
D. Tujuan Penelitian .....	10
E. Manfaat Penelitian .....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori.....	13
1. Loyalitas Pelanggan.....	13
2. <i>E-Service Quality</i> .....	16
3. Diskon .....	19
4. Kualitas Produk .....	21
5. Kepuasan Pengguna.....	23
6. <i>Online Food Delivery</i> .....	26
7. Shopee Food.....	26

B. Penelitian Terdahulu .....	28
C. Hipotesis dan Model Penelitian .....	40
<b>BAB III METODE PENELITIAN DAN ANALISIS</b>	
A. Metode Penelitian.....	47
1. Jenis Penelitian .....	47
2. Lokasi Penelitian .....	47
3. Populasi dan Sampel.....	48
4. Sumber Data.....	50
5. Teknik Pengumpulan Data.....	50
6. Definisi Konseptual dan Definisi Operasional.....	52
7. Desain Kuesioner.....	54
B. Metode Analisis .....	55
1. Uji Keabsahan/ Validitas dan Reliabilitas .....	56
2. Teknik Analisis Data .....	57
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Hasil Penelitian .....	59
B. Pembahasan .....	78
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan.....	88
B. Saran.....	90
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	35
Tabel 3. 1 Skala Likert .....	51
Tabel 3. 2 Definisi Operasional .....	53
Tabel 4. 1 Tahun Angkatan Mahasiswa.....	60
Tabel 4. 2 Asal Fakultas Mahasiswa .....	60
Tabel 4. 3 Karakteristik Jenis Kelamin Mahasiswa.....	61
Tabel 4. 4 Jumlah Pengguna Shopee Food .....	61
Tabel 4. 5 Deskripsi Data Jawaban Responden Variabel Y.....	62
Tabel 4. 6 Deskripsi Data Jawaban Responden Variabel X1 .....	62
Tabel 4. 7 Deskripsi Data Jawaban Responden Variabel X2.....	63
Tabel 4. 8 Deskripsi Jawaban Responden Variabel X3 .....	64
Tabel 4. 9 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Z .....	64
Tabel 4. 10 Uji <i>Convergent validity</i> .....	65
Tabel 4. 11 <i>Average Variance Extrated</i> .....	67
Tabel 4. 12 Nilai <i>Cross Loading</i> .....	68
Tabel 4. 13 Nilai <i>Cronbach 's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i> .....	69
Tabel 4. 14 Koefisien Determinasi .....	70
Tabel 4. 15 Uji Hipotesis ( <i>Bootstraping</i> ).....	71
Tabel 4. 16 Uji Mediasi.....	75

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Pengguna Internet Terbesar di Dunia (2024) .....	1
Gambar 1. 2 Presentase Pengguna <i>Online Food Delivery</i> di Indonesia (2024) .....	4
Gambar 2. 1 Model Penelitian .....	46



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kartu Bimbingan Pembimbing 1
- Lampiran 2. Kartu Bimbingan Pembimbing 2
- Lampiran 3. Survei Awal
- Lampiran 4. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 5. Rekapitulasi Data Kuesioner
- Lampiran 6. Tabulasi Data Kuesioner
- Lampiran 7. Uji *Convergent Validity*
- Lampiran 8. Data SmartPLS 4.0 Rata-rata *Variances Extrated*
- Lampiran 9. Uji *Discriminant Validity Nilai Cross Loading*
- Lampiran 10 Nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*
- Lampiran 11. Uji Koefisien Determinasi
- Lampiran 12. Uji Hipotesis
- Lampiran 13. Uji Mediasi
- Lampiran 14. Model Penelitian