

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PRAKATA.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR GRAFIK.....	xvi
DAFTAR PERSAMAAN	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Pembatasan Masalah Penulisan.....	8
1.4.1 Batasan masalah.....	8
1.4.2 Asumsi	9
1.5 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 <i>Online Food Delivery</i> (Pengiriman Makanan Daring).....	11
2.1.1 <i>GoFood</i>	12
2.1.2 <i>Shopeefood</i>	13
2.2 <i>Repurchase Intention</i>	14
2.2.1 Indikator <i>Repurchase Intention</i>	15
2.3 <i>Customer Experience Quality</i>	15
2.4 <i>Brand Equity</i> (Ekuitas Merek).....	18
2.5 <i>Customer Value</i>	37

2.6	Penentuan Populasi dan Sampel	39
2.7	PLS-SEM (<i>Structural Equation Modeling</i>).....	39
2.8	<i>Importance-Performance Map Analysis</i> (IPMA).....	50
2.9	Penelitian Terdahulu.....	51
2.10	Posisi Penelitian.....	54
BAB III	METODOLOGI.....	56
3.1	Objek Penelitian	56
3.2	Alat dan Bahan yang Digunakan.....	56
3.3	Diagram Alir Penelitian.....	56
3.3.1	Studi Literatur	58
3.3.2	Perumusan Masalah dan Tujuan Penelitian	58
3.3.3	Penyusunan Hipotesis	59
3.3.4	Identifikasi Variabel.....	59
3.3.5	Penyusunan Kuisisioner.....	68
3.3.6	Pengumpulan Data	68
3.3.7	Pengolahan Data	68
3.3.8	Analisis Data	68
3.3.9	Kesimpulan dan Saran	68
BAB IV	PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	70
4.1	Pengumpulan Data.....	70
4.2	Penentuan Jumlah Sampel.....	70
4.3	Data Responden.....	71
4.3.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	71
4.3.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	72
4.3.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	73
4.3.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan Layanan	73
4.3.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pemakaian ...	74
4.4	Pengolahan Data	75

4.5.1	Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	77
4.5.2	Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	95
4.5.3	Uji Path Coefficient dan Uji Hipotesis	100
4.5.4	<i>Importance Performance Map Analysis (IPMA)</i>	115
4.5	Analisa Hasil	120
4.5.1	Analisa Karakteristik Responden	121
4.5.2	Analisa Evaluasi Model Pengukuran	122
4.5.3	Analisa Evaluasi Model Struktural	125
4.5.4	Analisa Pengujian Hipotesis.....	127
4.5.5	Analisa IPMA.....	130
4.5.5	Analisa Perbandingan <i>Gofood</i> dan <i>Shopeefood</i>	142
4.5.6	Rekomendasi Berdasarkan Hasil Penelitian.....	150
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	157
5.1	Kesimpulan.....	157
5.2	Saran	152
DAFTAR RUJUKAN		
LAMPIRAN		