

## DAFTAR ISI

|  |      |
|--|------|
| HALAMAN JUDUL.....                                 | i    |
| PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS TESIS .....        | ii   |
| SURAT PERSETUJUAN PEMBIMBING DAN PENGUJI.....      | iii  |
| SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI .....              | iv   |
| KATA PENGANTAR .....                               | v    |
| DAFTAR ISI.....                                    | vi   |
| DAFTAR TABEL .....                                 | x    |
| DAFTAR GAMBAR .....                                | xi   |
| INTISARI.....                                      | xii  |
| ABSTRACT .....                                     | xiii |
| BAB I    PENDAHULUAN .....                         | 1    |
| 1.1 Latar Belakang.....                            | 1    |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                          | 11   |
| 1.3 Pertanyaan Penelitian .....                    | 12   |
| 1.4 Tujuan Penelitian.....                         | 13   |
| 1.5 Manfaat Penelitian.....                        | 14   |
| 1.6 Lingkup Penelitian.....                        | 15   |
| 1.6.1 Model Penelitian .....                       | 15   |
| 1.6.2 Obyek Penelitian .....                       | 15   |
| 1.6.3 Lokasi dan Waktu Penelitian .....            | 16   |
| BAB II    LANDASAN TEORI .....                     | 17   |
| 2.1 <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM) ..... | 17   |
| 2.2 Loyalitas Elektronik .....                     | 18   |
| 2.2.1 Persepsi kegunaan (PU) .....                 | 19   |
| 2.2.2 Persepsi Kemudahan (PEOU).....               | 20   |
| 2.2.3 Kualitas Layanan Elektronik.....             | 22   |

|   |           |
|---|-----------|
| 2.2.4 Kepuasan Elektronik .....   | 24        |
| 2.2.5 Loyalitas Konsumen Elektronik.....  | 26        |
| 2.3 Rumusan Hipotesis.....  | 27        |
| 2.3.1 Pengaruh Persepsi Kegunaan terhadap Kepuasan Konsumen pada Layanan Pesan Antar Makanan Daring .....                       | 27        |
| 2.3.2 Pengaruh Persepsi Kegunaan terhadap Loyalitas Konsumen Elektronik pada Layanan Pesan Antar Makanan .....                  | 29        |
| 2.3.3 Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap Kepuasan Konsumen Elektronik pada Layanan Pesan Antar Makanan Daring .....           | 29        |
| 2.3.4 Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap Loyalitas Konsumen Elektronik pada Layanan Pesan Antar Makanan Daring .....          | 31        |
| 2.3.5 Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik terhadap Kepuasan Konsumen Elektronik pada Layanan Pesan Antar Makanan Daring.....   | 32        |
| 2.3.6 Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik terhadap Loyalitas Konsumen Elektronik pada Layanan Pesan Antar Makanan Daring.....  | 33        |
| 2.3.7 Pengaruh Kepuasan Konsumen Elektronik terhadap Loyalitas Konsumen Elektronik pada Layanan Pesan Antar Makanan Daring..... | 34        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>  | <b>36</b> |
| 3.1 Desain Penelitian .....   | 36        |
| 3.2 Metode Pengumpulan Data .....   | 36        |
| 3.2.1 Jenis, Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....  | 36        |
| 3.2.2 Populasi dan Sampel .....   | 37        |
| 3.2.3 Profil Responden.....   | 39        |
| 3.3 Instrumen Penelitian .....  | 39        |
| 3.4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....  | 41        |
| 3.4.1 Persepsi kegunaan .....   | 41        |

|   |           |
|---|-----------|
| 3.4.2 Persepsi kemudahan .....                                    | 42        |
| 3.4.3 Kualitas Layanan Elektronik.....                            | 43        |
| 3.4.4 Kepuasan Konsumen Elektronik.....                           | 43        |
| 3.4.5 Loyalitas Konsumen Elektronik.....                          | 44        |
| 3.5 Pengujian Instrumen .....                                     | 45        |
| 3.6 Metode Analisis Data .....                                    | 45        |
| 3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif .....                         | 45        |
| 3.6.2 Analisis Partial Least Square SEM .....                     | 46        |
| 3.6.3 Measurement Model (Outer Model).....                        | 46        |
| 3.6.4 Uji Validitas .....   | 48        |
| 3.6.5 Uji Reliabilitas .....                                      | 49        |
| 3.6.6 Structure Model (Inner Model) .....                         | 50        |
| <b>BAB IV ANALISIS DATA.....</b>                                  | <b>58</b> |
| 4.1 Profil Responden .....  | 58        |
| 4.2 Statistik Deskriptif.....                                     | 62        |
| 4.3 Hasil Evaluasi Model .....                                    | 63        |
| 4.3.1 Outer Model - Hasil Evaluasi Model Instrumen Pengukuran.... | 63        |
| 4.3.2 Hasil Evaluasi - Inner Model .....                          | 68        |
| 4.4 Pembahasan Hipotesis .....                                    | 72        |
| 4.4.1 Pengujian Hipotesis Pertama .....                           | 73        |
| 4.4.2 Pengujian Hipotesis Kedua .....                             | 76        |
| 4.4.3 Pengujian Hipotesis Ketiga .....                            | 77        |
| 4.4.4 Pengujian Hipotesis Keempat .....                           | 79        |
| 4.4.5 Pengujian Hipotesis Kelima.....                             | 81        |
| 4.4.6 Pengujian Hipotesis Keenam .....                            | 83        |
| 4.4.7 Pengujian Hipotesis Ketujuh.....                            | 85        |
| 4.5 Rangkuman Pembahasan Hipotesis.....                           | 87        |
| <b>BAB V KESIMPULAN .....</b>                                     | <b>89</b> |
| 5.1 Kesimpulan.....   | 89        |

|                                   |     |
|-----------------------------------|-----|
| 5.2 Implikasi Manajerial.....     | 94  |
| 5.3 Keterbatasan Riset .....      | 99  |
| 5.4 Arahkan Riset Mendatang ..... | 100 |
| DAFTAR PUSTAKA .....              | 101 |
| LAMPIRAN .....                    | 107 |

## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Table 1 Sumber Data .....                          | 39 |
| Table 2 Pengukuran Skala <i>Likert</i> .....       | 40 |
| Table 3 Hasil Outer Loading Pilot Test .....       | 56 |
| Table 4 Hasil Nilai AVE .....                      | 56 |
| Table 5 Hasil Cross-Loadings .....                 | 57 |
| Table 6 Hasil Uji Reliabilitas .....               | 57 |
| Table 7 Profil Responden .....                     | 58 |
| Table 8 Statistik Deskriptif.....                  | 62 |
| Table 9 Tabel Outer Loading .....                  | 64 |
| Table 10 Average Variance Extracted.....           | 64 |
| Table 11 Tabel Cross Loading .....                 | 65 |
| Table 12 Composite Reliability.....                | 66 |
| Table 13 Tabel Cronbach Alpha .....                | 67 |
| Table 14 R Square .....                            | 68 |
| Table 15 F Square.....                             | 69 |
| Table 16 Model Fit .....                           | 70 |
| Table 17 Q Square .....                            | 71 |
| Table 18 Uji Hipotesis .....                       | 72 |
| Table 19 Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis ..... | 87 |

## **DAFTAR GAMBAR**

|  |   |
|--|---|
| Gambar 1 Presentase Pengguna Layanan Pesan Antar Makanan Daring .....                        | 2 |
| Gambar 2 Presentase Konsumen Terkait Kepemilikan Aplikasi Pesan Antar Makanan<br>Daring..... | 4 |
| Gambar 3 Perkembangan Pengguna Internet di Indonesia .....                                   | 9 |