

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGANTAR	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Batasan Penelitian	10
1.4 Tujuan Penelitian	10
1.5 Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 <i>E-grocery</i>	12
2.2 <i>Brand</i>	12
2.3 <i>Brand Equity</i>	13
2.4 <i>Brand Awareness</i>	15
2.4 <i>Brand Image</i>	16
2.5 <i>Perceived Quality</i>	18
2.6 <i>Brand Loyalty</i>	19
2.7 Keputusan Pembelian	21
2.8 Kepuasan Konsumen	22
2.9 <i>Customer Satisfaction Index</i>	23
2.10 <i>Customer Window</i>	23
BAB III METODE PENELITIAN	26

3.1 Model Penelitian.....	26
3.2 Waktu dan Lokasi Penelitian.....	26
3.3 Jenis dan Sumber Data	27
3.4 Metode Pengumpulan Data	27
3.5 Populasi dan Sampel	28
3.6 Teknik Pengambilan Sampel.....	29
3.7 Teknik Pengolahan Data	29
3.7.1 Instrumen penelitian	29
3.7.2 Indikator variabel penelitian	29
3.7.3 Uji validitas dan reliabilitas instrumen	31
3.7.4 Skoring.....	33
3.8 Analisis Data	34
3.8.1 Analisis deskriptif	34
3.8.2 Analisis <i>customer satisfaction index</i>	34
3.8.3 Analisis <i>customer window</i>	36
3.9 Diagram Alir Penelitian.....	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	41
4.1.1 Sayurbox	41
4.1.2 Segari	42
4.2 Pengujian Instrumen Penelitian	43
4.2.1 Uji CVR	43
4.2.2 Uji validitas.....	43
4.2.3 Uji reliabilitas	44
4.3. Analisis Deskriptif Responden	45
4.2.1 Jenis kelamin.....	45
4.2.2 Usia	46
4.2.3 Daerah tinggal.....	47
4.2.4 Pekerjaan.....	48
4.2.5 Pendidikan terakhir	48
4.2.6 <i>E-grocery</i> yang sering digunakan	49
4.2.7 Frekuensi pembelian pada <i>e-grocery</i>	50

4.4 Analisis Deskriptif Statistik.....	51
4.3.1 Analisis hasil penilaian responden.....	52
4.3.2 Analisis hasil harapan responden.....	55
4.5 Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i>	59
4.6 Analisis <i>Customer Window</i>	61
4.5.1 Analisis hasil <i>customer window</i>	61
4.5.2 Analisis perbaikan berdasarkan <i>customer window</i>	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	72
5.1 Kesimpulan.....	72
5.2 Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	74