

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
DAFTAR SIMBOL.....	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	9
1.3. Batasan Masalah.....	9
1.4. Tujuan Penelitian.....	10
1.5. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1. <i>Online Food Delivery</i> (OFD)	13
2.2. Perilaku Konsumen	13
2.3. Kualitas Layanan Elektronik (<i>Online</i>)	15
2.4. Kepuasan Konsumen.....	16
2.5. Loyalitas Konsumen.....	17
2.6. Metode SEM (<i>Structural Equation Modeling</i>).....	20
2.6.1 Definisi SEM.....	20
2.6.2 Variabel SEM	20
2.6.3 Konvensi Penulisan dan Diagram Variabel SEM	21
2.6.4 SEM-PLS.....	24
2.6.5 Evaluasi Model dalam PLS-SEM.....	25
2.7. Penelitian Terdahulu.....	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	34

3.1.	Objek dan Waktu Penelitian.....	34
3.2.	Populasi dan Sampel Penelitian	35
3.3.	Data yang Dibutuhkan.....	37
3.4.	Metode Pengumpulan Data	37
3.5.	Identifikasi Variabel dan Indikator.....	38
3.6.	Pengolahan dan Analisis Data	44
3.7.	Tahapan Penelitian	53
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		59
4.1	Profil Shopee Food.....	59
4.2	Karakteristik Responden	61
4.3	Uji Validitas dan Reliabilitas	66
4.3.1.	Uji Validitas.....	66
4.3.2.	Uji Reliabilitas.....	67
4.4	Analisis Data	68
4.4.1.	Evaluasi Model Pengukuran.....	68
4.4.2.	Evaluasi Model Struktural.....	74
4.5	Analisis Jalur Penerapan	83
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		92
5.1	Kesimpulan.....	92
5.2	Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA		94
LAMPIRAN.....		99