

DAFTAR ISI

JUDUL : PENGARUH KERAGAMAN LAYANAN PENGANTARAN PADA KEPUASAN DAN RETENSI KONSUMEN PEMBELIAN OBAT DI HALODOC	
LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS TESIS.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL.....	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Pertanyaan Penelitian	14
1.4 Tujuan Penulisan	14
1.5 Manfaat Penelitian.....	14
1.5.1. Manfaat Manajerial	14
1.5.2. Manfaat Akademisi	15
1.6 Lingkup Penelitian	15
BAB II LANDASAN TEORI	16
2.1 Landasan Teori	16
2.1.1. Perilaku Konsumen	16
2.1.2. Niat Membeli	17
2.1.3. Retensi Konsumen	17
2.1.4. Kepuasan Konsumen.....	18
2.1.5. Wilayah Tempat Tinggal	19

2.1.6.	Keragaman Pilihan Layanan Pengantaran	21
2.2	Penelitian Terdahulu	22
2.3	Pengembangan Hipotesis	23
2.3.1.	Pengaruh Keragaman pilihan layanan pengantaran pada Retensi Konsumen.	23
2.3.2.	Pengaruh kepuasan konsumen pada layanan pengantaran yang memediasi hubungan antara keragaman pilihan layanan pengantaran dengan retensi konsumen.	24
2.3.3.	Wilayah tempat tinggal konsumen memoderasi secara positif hubungan antara layanan pengantaran dan kepuasan konsumen pada layanan pengantaran.	25
2.4	Model Penelitian.....	26
BAB III METODE PENELITIAN.....		27
3.1	Desain Penelitian	27
3.2	Metode Pengumpulan Data	27
3.3	Desain Pengambilan Sampel	28
3.3.1.	Populasi.....	28
3.3.2.	Metode Pengambilan Sampel dan Unit Sampel.....	28
3.3.3.	Ukuran Sampel.....	29
3.4	Variabel dan Definisi Operasional Variabel	29
3.4.1.	Variabel Penelitian	29
3.4.2.	Definisi Operasional.....	30
3.5	Instrumen Penelitian	31
3.6	Pengujian Instrumen Penelitian	32
3.7.1.	Uji Validitas.....	32
3.7.2.	Uji Reliabilitas	36
3.7	Metode Analisis Data	37
3.8.1.	Uji Goodness of Fit	37
3.8.2.	Tingkat Signifikansi	38
3.8.3.	Prosedur Pengujian Hipotesis	38

3.8 Analisis Statistik Deskriptif.....	39
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	40
4.1 Hasil Pengumpulan Data	40
4.2 Profil Responden	40
4.3 Analisis Deskriptif	44
4.4 Analisis Structural Equation Modelling	45
4.4.1. Uji Outer Model	46
4.4.2. Uji Inner Model.....	50
4.4.3. Uji Hipotesis	53
4.4.4. Pengaruh Variabel Moderator	56
4.5 Pembahasan	59
4.5.1. Hipotesa 1	59
4.5.2. Hipotesa 2	62
4.5.3. Hipotesa 3	65
BAB V.....	67
5.1 Simpulan.....	67
5.2 Implikasi Manajerial.....	69
5.3 Keterbatasan Penelitian dan Saran	71
5.3.1. Keterbatasan Penelitian.....	71
5.3.2. Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN.....	75
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian Tesis	75
Lampiran 2. Hasil Pengujian SEM PLS melalui aplikasi SmartPLS 4.0	81
Lampiran 3. Tabulasi Data Kuesioner Instrumen (DDSO dan CSDS).....	85
Lampiran 4. Tabulasi Data Kuesioner Instrumen (CR dan RA).....	90
Lampiran 5. Profil Responden.....	95