

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	I
BERITA ACARA UJIAN TESIS	II
HALAMAN PENGESAHAN TESIS	III
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	IV
KATA PENGANTAR	V
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	VII
DAFTAR ISI.....	VIII
DAFTAR TABEL.....	XI
DAFTAR GAMBAR	XIII
DAFTAR LAMPIRAN.....	XIV
ABSTRAK	XV
ABSTRACT.....	XVI
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II.....	8
KAJIAN PUSTAKA.....	8
2.1 Loyalitas Pelanggan	8
2.2 Kepuasan Pelanggan	10
2.3 Online Food Delivery (OFD).....	11
2.4 Halal.....	14
2.5 Halal Awareness	19
2.6 Kualitas Produk.....	24
2.7 Kerangka Penelitian	27
BAB III	28
METODE PENELITIAN.....	28
3.1 Lokasi Penelitian.....	28
3.2 Unit Analisis	28
3.3 Populasi dan sampel.....	28
3.4 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	28

3.4.1	Loyalitas Pelanggan	29
3.4.2	Kepuasan Pelanggan	29
3.4.3	Online Food Delivery	30
3.4.4	Halal Awareness	30
3.4.5	Kualitas Produk.....	31
3.5	Instrumen Pengumpulan data.....	31
3.6	Skala.....	31
3.7	Uji Validitas dan Reliabilitas Intrumen	32
3.7.1	Uji Validitas	32
3.7.2	Uji Reliabilitas	34
3.8	Analisi Data	35
3.8.1	Analisis Deskriptif Responden	35
3.8.2	Analisis SEM (Structural Equation Modeling).....	36
3.8.2.1	Uji Kualitas Data	36
3.8.2.2	Uji Konfirmatori.....	37
3.8.2.3	Uji Kesesuaian Model Struktur (Goodness Of Fit /GOF).....	39
3.8.2.4	Uji Hipotesis.....	42
BAB IV		43
HASIL DAN PEMBAHASAN		43
4.1	Analisis Deskriptif Responden	44
4.1.1	Karakteristik Responden	44
4.1.2	Deskriptif Variabel Penelitian	48
4.2	Uji Kualitas Data.....	52
4.2.1	Normalitas Data	52
4.2.2	Outlier	54
4.3	Uji Konfirmatori	54
4.3.1	Uji Validitas.....	55
4.3.2	Uji Reliabilitas	57
4.4	Uji Kesesuaian Model Struktur (Goodness Of Fit /GOF)	58
4.5	Uji Hipotesis	60
4.5.1	Hipotesis Pertama (H1) Kepuasan Pelanggan memiliki pengaruh yang positif terhadap Loyalitas Pelanggan.....	61
4.5.2	Hipotesis Kedua (H2) <i>Online food delivery</i> (OFD) memiliki pengaruh yang positif terhadap Kepuasan Pelanggan	62

4.5.3 Hipotesis Ketiga (H3) <i>Online food delivery</i> (OFD) memiliki pengaruh yang positif terhadap Loyalitas Pelanggan.....	62
4.5.4 Hipotesis Keempat (H4) Halal <i>Awareness</i> memiliki pengaruh yang positif terhadap Kepuasan Pelanggan.....	62
4.5.5 Hipotesis Kelima (H5) Halal <i>Awareness</i> memiliki pengaruh yang positif terhadap Loyalitas Pelanggan.....	63
4.5.6 Hipotesis Keenam (H6) Kualitas Produk memiliki pengaruh yang positif terhadap Kepuasan Pelanggan.....	63
4.5.7 Hipotesis Ketujuh (H7) Kualitas Produk memiliki pengaruh yang positif terhadap Loyalitas Pelanggan.....	64
4.6 Pembahasan Hipotesis	64
4.6.1 Kepuasan Pelanggan memiliki pengaruh yang positif terhadap loyalitas pelanggan (H1).....	64
4.6.2 <i>Online food delivery</i> (OFD) memiliki pengaruh yang positif terhadap Kepuasan Pelanggan (H2)	65
4.6.3 <i>Online food delivery</i> (OFD) memiliki pengaruh yang positif terhadap Loyalitas Pelanggan (H3)	66
4.6.4 Halal <i>Awareness</i> memiliki pengaruh yang positif terhadap Kepuasan Pelanggan (H4)	68
4.6.5 Halal <i>Awareness</i> memiliki pengaruh yang positif terhadap loyalitas pelanggan (H5)	69
4.6.6 Kualitas Produk memiliki pengaruh yang positif terhadap Kepuasan Pelanggan (H6).....	70
4.6.7 Kualitas Produk memiliki pengaruh yang positif terhadap loyalitas pelanggan (H7)	71
4.7 Pembaruan.....	71
BAB V.....	73
KESIMPULAN DAN SARAN.....	73
5.1 Kesimpulan.....	73
5.2 Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN.....	81

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan	33
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	33
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Online food delivery	33
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Halal Awareness	34
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk.....	34
Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas.....	35
Tabel 3.7 Kriteria Pengujian Keseuaian Model (GOF)	41
Table 4.1 Jenis Kelamin.....	44
Table 4.2 Usia	45
Table 4.3 Pekerjaan.....	46
Table 4.4 Pendidikan.....	46
Table 4.5 Penghasilan	47
Table 4.6 Penggunaan	47
Table 4.7 Kategori Penilaian Responden Terhadap Variabel	49
Table 4.8 Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan	49
Table 4.9 Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan	50
Table 4.10 Deskriptif Variabel Online food delivery	50
Table 4.11 Deskriptif Variabel Halal Awareness	51
Table 4.12 Deskriptif Variabel Kualitas Produk.....	52
Table 4.13 Uji Normalitas Data	53
Table 4.14 Hasil Uji Konfirmatori.....	55
Table 4.15 Hasil Uji Validitas.....	56

Table 4.16 Hasil Uji Relibilitas.....	57
Table 4.17 Hasil Pengujian Kesesuaian Model (GOF).....	58
Table 4.18 Hasil Uji Hipotesis.....	60
Table 4.19 Hasil uji hipotesis.....	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 : E-Commerce Paling Banyak Dicari	2
Gambar 2 : Kerangka Penelitian	27

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	
Lampiran 2 Data Penelitian.....	
Lampiran 3 Validitas dan Reliabilitas SPSS.....	
Lampiran 4 Karakteristik Responden.....	
Lampiran 5 Deskriptif Variabel	
Lampiran 6 Uji Normalitas Data dan Uji Ourlier	
Lampiran 7 Uji Konfirmatori	
Lampiran 8 Uji Reliabilitas.....	
Lampiran 9 Uji Model Penelitian.....	