

DAFTAR ISI

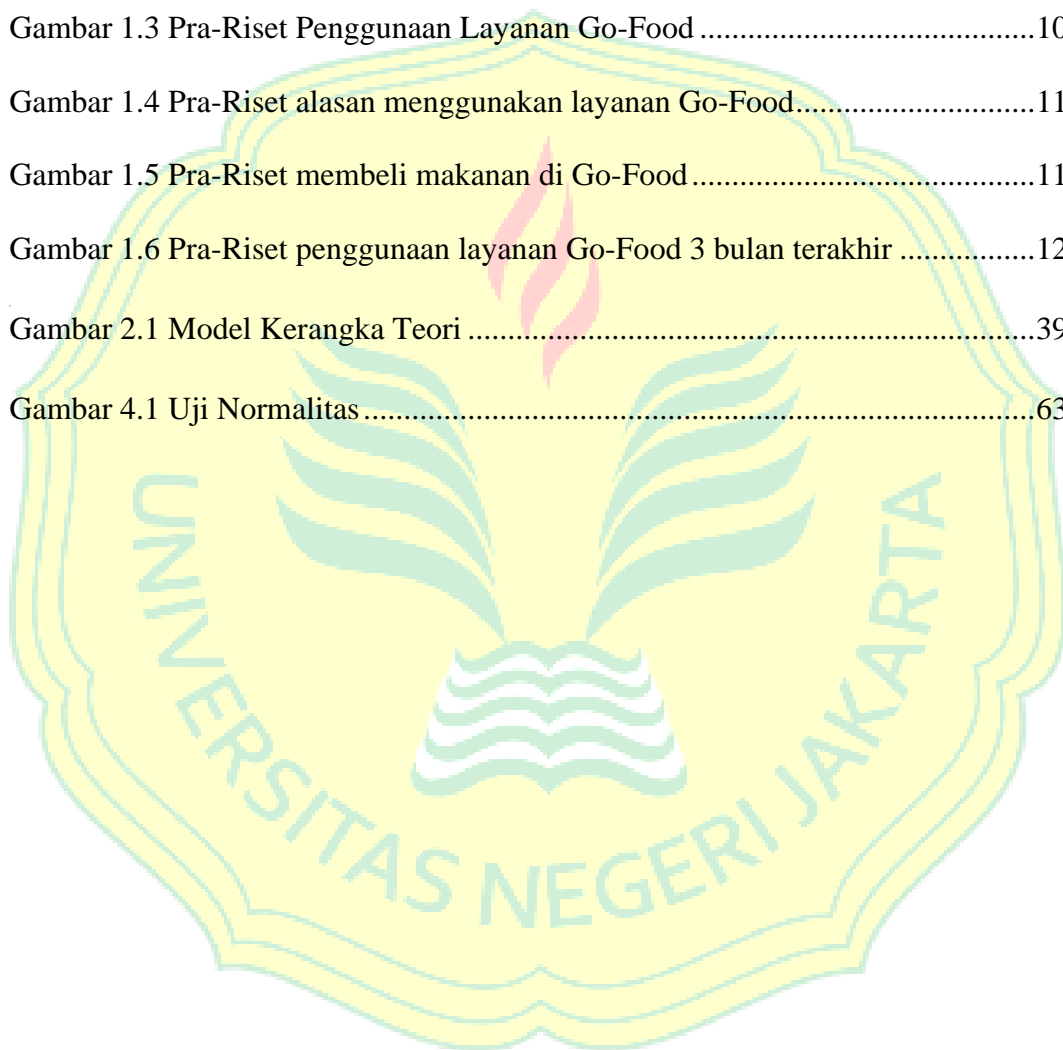
LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	ii
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Pertanyaan Penelitian.....	13
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Manfaat Penelitian	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	16
2.1 Teori Pendukung.....	16
2.1.1 Pemasaran	16
2.1.2 Promosi (X1).....	19
2.1.3 Kualitas Pelayanan (X2)	24
2.1.4 Kepuasan Pelanggan (Y).....	28
2.2 Kerangka Teori dan Pengembangan Hipotesis	33
2.2.1 Promosi dan Kepuasan Pelanggan	33

2.2.2 Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.....	35
2.2.3 Promosi dan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan .	37
2.2.4 Hipotesis.....	40
BAB III METODE PENELITIAN.....	41
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	41
3.1.1 Waktu Penelitian	41
3.1.2 Tempat Penelitian.....	41
3.2 Desain Penelitian.....	41
3.3 Populasi dan Sampel	42
3.3.1 Populasi	42
3.3.2 Sampel.....	42
3.4 Pengembangan Instrumen	43
3.4.1 Promosi (Variabel X1)	43
3.4.2 Kualitas Pelayanan (Variabel X2).....	45
3.4.3 Kepuasan Pelanggan (Variabel Y)	46
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	48
3.6 Teknik Analisis Data.....	48
3.6.1 Uji Validitas	48
3.6.2 Uji Reliabilitas	49
3.6.3 Uji Regresi Berganda	49
3.6.4 Uji Hipotesis	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	52
4.1 Deskripsi Data.....	52
4.1.1 Profil Responden.....	52
4.1.2 Profil Data	54

4.2 Hasil	59
4.2.1 Uji Validitas	59
4.2.2 Uji Reliabilitas	62
4.2.3 Uji Normalitas	62
4.2.4 Uji Linearitas.....	63
4.2.5 Uji Regresi Berganda	65
4.2.6 Uji Hipotesis	66
4.3 Pembahasan.....	68
4.3.1 Pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan	68
4.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan....	70
4.3.3 Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	71
BAB V PENUTUP.....	74
5.1 Kesimpulan	74
5.2 Implikasi.....	74
5.2.1 Implikasi Teoritis	74
5.2.2 Implikasi Praktis	75
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	75
5.4 Rekomendasi bagi Penelitian Selanjutnya	76
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN.....	82
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pengguna Internet di Dunia (2012-2022).....	2
Gambar 1.2 Jenis Pengeluaran Digital Konsumen.....	3
Gambar 1.3 Pra-Riset Penggunaan Layanan Go-Food	10
Gambar 1.4 Pra-Riset alasan menggunakan layanan Go-Food.....	11
Gambar 1.5 Pra-Riset membeli makanan di Go-Food.....	11
Gambar 1.6 Pra-Riset penggunaan layanan Go-Food 3 bulan terakhir	12
Gambar 2.1 Model Kerangka Teori	39
Gambar 4.1 Uji Normalitas	63



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Teori Pendukung Model.....	40
Tabel 3.1 Instrumen Promosi	44
Tabel 3.2 Instrumen Kualitas Pelayanan.....	46
Tabel 3.3 Instrumen Kepuasan Pelanggan	47
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	52
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	53
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	53
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	54
Tabel 4.6 Analisis Deskriptif Promosi	54
Tabel 4.7 Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan.....	56
Tabel 4.8 Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan.....	58
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Promosi	59
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	60
Tabel 4.11 Kepuasan Pelanggan	61
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas	62
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas	62
Tabel 4.14 Hasil Uji Lineritas Promosi (X_1) dengan Kepuasan Pelanggan (Y)...	64
Tabel 4.15 Hasil Uji Lineritas Kualitas Pelayanan (X_2) dengan Kepuasan Pelanggan (Y).....	64
Tabel 4.16 Hasil Uji Regresi Berganda	65

Tabel 4.17 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	66
Tabel 4.18 Hasil Uji Parsial (Uji T).....	67
Tabel 4.19 Uji Koefisien determinasi (R^2).....	68



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 - Kuesioner Penelitian	82
Lampiran 2 – Kartu Konsultasi	87
Lampiran 3 - Format Saran dan Perbaikan Skripsi	88
Lampiran 4 - Lembar Persetujuan Perbaikan Setelah Seminar Hasil Skripsi	89
Lampiran 5 - Hasil Turnitin	90

