

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar belakang penelitian.....	1
B. Pertanyaan penelitian.....	7
C. Tujuan penelitian	7
D. Manfaat penelitian	7
BAB II KAJIAN TEORETIS.....	9
A. Konsep yang diteliti.....	9
1. Kepuasan Pelanggan (<i>customer satisfaction</i>).....	9
2. <i>Online Food Delivery</i>	13
3. Penelitian Terdahulu	15
BAB III METODE PENELITIAN.....	22
A. Waktu dan Tempat Penelitian	22
B. Desain Penelitian	22
C. Sumber Data dan Sampel Penelitian.....	22
1. Sumber Data.....	22
2. Sampel Penelitian.....	22
D. Teknik Pengumpulan Data	24
E. Teknik Keabsahan Data	26
F. Teknik Analisis Data.....	28
BAB IV	29
A. Deskripsi Data Primer	29
B. Hasil Data Primer	29
1. Kualitas Layanan dalam Menentukan Kepuasan Pelanggan	30
2. Faktor Kualitas Produk dalam Menentukan Kepuasan Pelanggan GrabFood	30

3. Faktor Harga dalam Menentukan Kepuasan Pelanggan GrabFood	59
4. Faktor Kemudahan dalam Menentukan Kepuasan Pelanggan GrabFood...	68
C. Pembahasan Data	78
1. Kualitas Layanan pada Kepuasan Pelanggan GrabFood	79
2. Kualitas Produk pada Kepuasan Pelanggan GrabFood.....	80
3. Faktor Harga pada Kepuasan Pelanggan.....	82
4.Faktor Kemudahan pada Kepuasan Pelanggan	83
BAB V	85
A. Kesimpulan.....	85
B. Implikasi	85
C. Keterbatasan Penelitian	87
D. Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya	87
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN	91
Lampiran 1 Hasil Transkrip Wawancara	91
lampiran 2 Dokumentasi Wawancara.....	166
Lampiran 3 Hasil Turnitin.....	167
Lampiran 4 Daftar Riwayat Hidup	168
Lampiran 5 Video Wawancara.....	169