

DAFTAR ISI

BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Pertanyaan Penelitian.....	16
1.3 Tujuan Penelitian	16
1.4 Manfaat Penelitian	16
BAB II.....	19
KAJIAN PUSTAKA.....	19
2.1 Teori Pendukung.....	19
2.1.1 Customer Satisfaction.....	21
2.1.2 <i>Online Grocery Delivery Service</i>	25
2.1.3 <i>Product Quality</i>	29
2.1.4 <i>Product Knowledge</i>	34
2.3 Pengembangan Hipotesis dan Kerangka Teori.....	38
2.2 Penelitian Terdahulu yang Relevan	38
2.3.1 Pengembangan Hipotesis	44
2.3.2 Kerangka Teori	46
BAB III	47
METODE PENELITIAN.....	47
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	47

3.1.1 Waktu Penelitian.....	47
3.1.2 Tempat Penelitian	47
3.2.1 Populasi	48
3.2.2 Sampel.....	48
3.2.3 Pengembangan Instrumen	50
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	56
3.4 Teknik Analisis Data.....	57
3.4.1 Analisis Deskriptif	58
3.4.2 Outer Model	59
3.4.3 Inner Model.....	60
3.4.4 Uji Kualitas Model.....	61
BAB IV	62
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	62
4.1 Deskripsi Unit Analisis.....	62
4.1.1 Klasifikasi Responden	62
4.1.2 Analisis Statistik Deskriptif.....	67
4.2 <i>Outer Model</i>	76
4.2.1 Uji Validitas	76
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	87
4.3 <i>Inner Model</i>	88
4.3.1 <i>Variance Inflation Factor (VIF)</i>	88

4.4	Uji Kualitas Model	90
4.4.1	Koefisien Determinasi (R^2).....	90
4.4.2	Uji Relevansi Prediksi	91
4.5	Hasil Uji Hipotesis	92
4.6	Pembahasan	93
4.6.1	Pengaruh <i>Online Grocery Delivery Service</i> (X1) terhadap <i>Customer Satisfaction</i> (Y).....	94
4.6.2	Pengaruh <i>Product Quality</i> (X2) terhadap <i>Customer Satisfaction</i> (Y).....	95
4.6.3	Pengaruh <i>Product Knowledge</i> (X3) terhadap <i>Customer Satisfaction</i> (Y)	95
BAB V		97
PENUTUP		97
5.1	Kesimpulan	97
5.2	Implikasi	99
5.2.1	Implikasi Teoritis	99
5.2.2	Implikasi Praktis	100
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	101
5.5	Rekomendasi untuk Peneliti Selanjutnya.....	101
DAFTAR PUSTAKA		103
LAMPIRAN		109

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Peringkat Aplikasi Kategori <i>Shopping</i> pada <i>e-grocery</i>	5
Tabel 1.2 Data <i>Rating</i> dan <i>Online Customer Review</i> Aplikasi	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan	38
Tabel 2.2 Kebaruan Penelitian	43
Tabel 3.1 Instrumen <i>Customer Satisfaction</i>	51
Tabel 3.2 Instrumen <i>Online Grocery Delivery Service</i>	52
Tabel 3.3 Instrumen <i>Product Quality</i>	54
Tabel 3.4 Instrumen <i>Product Knowledge</i>	55
Tabel 3.5 Skor Kriteria Jawaban	57
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia	63
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Domisili	64
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	65
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Pendapatan	66
Tabel 4.6 Hasil Analisis Statistik Deskriptif <i>Online Grocery Delivery Service</i> (X1)	67
Tabel 4.7 Hasil Analisis Statistik Deskriptif <i>Product Quality</i> (X2)	69
Tabel 4.8 Hasil Analisis Statistik Deskriptif <i>Product Knowledge</i> (X3)	71
Tabel 4.9 Hasil Analisis Statistik Deskriptif <i>Customer Satisfaction</i> (Y)	73

Tabel 4.10 Hasil <i>Outer Loading</i>	77
Tabel 4.11 Hasil <i>Avarage Variance Extracted</i> (AVE)	79
Tabel 4.12 Nilai <i>Cross-Loading</i>	81
Tabel 4.13 <i>Fornell-Larcker Criterion</i>	84
Tabel 4.14 <i>Heterotrait-Monotrait Ratio</i> (HTMT)	85
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas	87
Tabel 4.16 Nilai <i>Variance Inflantion Factor</i> (VIF)	89
Tabel 4.17 Hasil Uji <i>R-Square</i>	90
Tabel 4.18 Hasil Uji Q^2	91
Tabel 4.19 Hasil Uji Hipotesis.....	92



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tren belanja kebutuhan sehari-hari masyarakat Indonesia tahun 2024	3
Gambar 1.2 Kesadaran akan aplikasi <i>e-grocery</i> di Indonesia per Mei 2024	4
Gambar 1.3 Penilaian dan Ulasan Pengguna Aplikasi Alfagift	10



Intelligentia - Dignitas

