

# DAFTAR ISI

## Halaman

<b>SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN BUKAN HASIL PLAGIARISME</b> .....	<b>v</b>
<b>RINGKASAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>BIOGRAFI PENULIS</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xx</b>
<b>I. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
<b>II. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
2.1 Tinjauan Teoritis .....	7
2.1.1 Minat Belanja Konsumen.....	7
2.1.2 Belanja <i>Online</i> .....	7
2.1.3 Atribut Pelayanan .....	8
2.1.4 Kepuasan Konsumen .....	10
2.1.5 Transportasi <i>Online</i> .....	11
2.1.6 <i>Online Food Delivery Service</i> .....	12
2.1.7 Gjf Pada Gj.....	13
2.1.8 Grf Pada Gr .....	14

2.2	Penelitian Terdahulu .....	15
2.3	Kerangka Pikir .....	17
2.4	Hipotesis .....	20
<b>III.</b>	<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>21</b>
3.1	Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian.....	21
3.2	Populasi dan Sampel .....	21
3.2.1	Populasi.....	21
3.2.2	Sampel.....	21
3.3	Jenis dan Sumber Data .....	22
3.4	Pengumpulan Data .....	23
3.5	Analisis Data.....	24
3.5.1	Analisis Deskriptif.....	24
3.5.2	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	28
3.5.3	<i>Costumer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	30
3.5.4	Uji Beda .....	31
3.6	Defenisi Operasional .....	32
<b>IV.</b>	<b>GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>34</b>
4.1	Gambaran Subjek Penelitian.....	34
4.1.2	Letak Geografis dan Batas Wilayah .....	34
4.2	Universitas Muslim Indonesia .....	35
4.3	Fakultas Pertanian Universitas Muslim Indonesia.....	37
4.4	Gambaran Umum Perusahaan .....	38
4.4.1	Gj .....	38
4.4.2	Gr .....	40
<b>V.</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>45</b>
5.1	Identitas Responden .....	45
5.1.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	45
5.1.2	Responden Berdasarkan Usia .....	46
5.1.3	Responden Berdasarkan Program Studi.....	46
5.1.4	Responden Berdasarkan Distribusi Tahun Masuk.....	47
5.2	Atribut Pelayanan Gj dan Grf.....	48

5.2.1 Gjf .....	48
5.2.2 Grf .....	56
5.3 Hasil Analisis Uji Instrumen.....	65
5.3.1 Uji Validitas .....	65
5.3.2 Uji Reliabilitas.....	67
5.4 Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	68
5.4.1 Atribut yang Dianggap Penting pada Layanan Gjf dan Grf.....	84
5.5 Analisis Kepuasan Konsumen Pada <i>Food Delivery Service</i> .....	85
5.5.1 Analisis Kepuasan Konsumen Gjf.....	85
5.5.2 Analisis Kepuasan Konsumen Grf .....	86
5.6 Perbedaan Tingkat Kepuasan Konsumen Gjf dan Grf.....	87
<b>VI. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>90</b>
6.1 Kesimpulan .....	90
6.2 Saran.....	91
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>93</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>98</b>