

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GRAFIK.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	14
C. Batasan Masalah	14
D. Tujuan Penelitian	15
E. Manfaat Penelitian	15
BAB II LANDASAN TEORI, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka.....	17
1. Perilaku konsumen	17
a) Pengertian Perilaku Konsumen	17
b) Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	18
2. Kepuasan Pelanggan	21
a) Pengertian Kepuasan Pelanggan	21
b) Strategi Meningkatkan Kepuasan Konsumen	22
c) Indikator Kepuasan Pelanggan.....	25
3. Persepsi Harga.....	25
a) Pengertian Harga	25
b) Pengertian Persepsi Harga	26
c) Indikator Persepsi Harga	27
4. Citra merek.....	28
a) Pengertian Citra Merek	28
b) Manfaat Merek.....	30

c) Indikator Merek.....	31
5. Kepercayaan.....	31
a) Pengertian Kepercayaan.....	31
b) Manfaat Kepercayaan	33
c) Indikator Kepercayaan	34
6. Hubungan Antara variabel	34
7. Penelitian Terdahulu	36
B. Kerangka Penelitian	38
C. Hipotesis.....	38

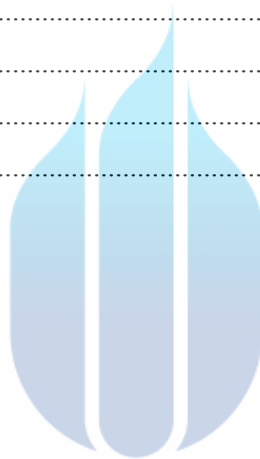
BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian	39
B. Desain Penelitian.....	39
C. Definisi dan Operasional Variabel.....	40
1. Definisi variabel.....	40
2. Operasionalisasi Variabel	41
D. Pengukuran variabel.....	42
E. Populasi dan Sampel	43
1. Populasi.....	43
2. Sampel.....	43
F. Teknik Pengumpulan Data.....	44
G. Jenis Data Penelitian	44
H. Metode Analisis Data.....	45
1. IBM SPSS 23	45
2. SEM (<i>Structural Equation Modeling</i>) – PLS (<i>Partial Least Square</i>).....	45

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum GoFood.....	49
1. Profil PT GO-JEK.....	49
2. Visi, Misi dan Logo GoFood	50
B. Karakteristik Jawaban Responden	51
1) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
2) Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	51
3) Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	52

C. Karakteristik Jawaban Kuesioner.....	53
1) Variabel Persepsi Harga.....	53
2) Variabel Citra Merek	53
3) Variabel Kepercayaan.....	54
4) Variabel Kepuasan Pelanggan	55
D. Metode Analisis Data : Component Based Structural Equation Modeling.....	55
1. Evaluasi <i>Measurement Model (Outer Model)</i>	56
2. Uji Hipotesis (<i>Inner Model</i>).....	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	69
B. Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN.....	77



UNIVERSITAS
MERCU BUANA