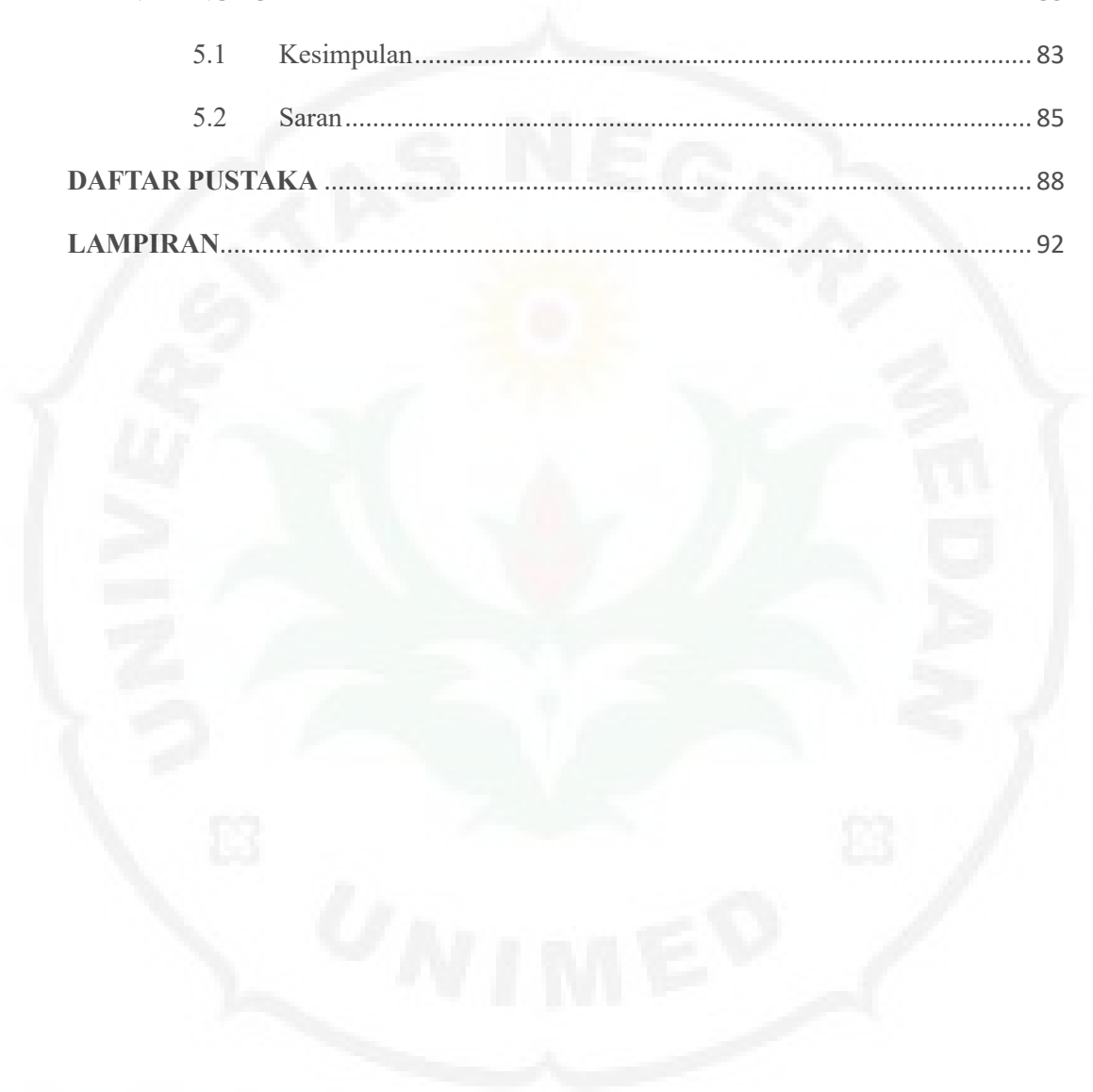


DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	8
1.3 Batasan Masalah	9
1.4 Rumusan Masalah.....	9
1.5 Tujuan Penelitian	10
1.6 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
2.1 Kajian Teoritis	12
2.1.1 <i>Brand Awareness</i>	12
2.1.2 Kepuasan Konsumen.....	13
2.1.3 Loyalitas Pelanggan	15
2.2 Penelitian Terdahulu	17
2.3 Kerangka Konseptual.....	21
2.4 Hipotesis Penelitian	23

BAB III METODE PENELITIAN.....	25
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	25
3.2 Jenis Penelitian	25
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	26
3.3.1 Populasi.....	26
3.3.2 Sampel.....	27
3.4 Variabel Penelitian	28
3.5 Defenisi Operasional Variabel.....	29
3.6 Desain Penelitian	30
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.9 Prosedur Penelitian.....	35
3.10 Teknik Analisis Data.....	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1 Hasil Penelitian.....	41
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	41
4.1.2 Karakteristik Responden	42
4.1.3 Uji Kualitas Instrumen	46
4.1.4 Uji Prasyarat Analisis	54
4.1.5 Uji Hipotesis Komparatif.....	70
4.2.1 Pembahasan Perbandingan <i>Brand Awareness</i> Pengguna GrabFood dan ShopeeFood75	
4.2.2 Pembahasan Perbandingan Kepuasan Konsumen Pengguna GrabFood dan ShopeeFood.....	77
4.2.3 Pembahasan Perbandingan Loyalitas Pelanggan Pengguna GrabFood dan ShopeeFood80	

BAB V PENUTUP	83
5.1 Kesimpulan.....	83
5.2 Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN	92



THE
Character Building
 UNIVERSITY