

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian	8
1.3.1 Tujuan Penelitian	9
1.3.2 Kegunaan Penelitian	9
1.4 Sistematika Penulisan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 Perilaku Konsumen	11
2.1.2 Kualitas Pelayanan	15
2.1.3 Kepercayaan Pelanggan	16
2.1.4 Loyalitas Pelanggan	17
2.1.5 Kepuasan Pelanggan	18
2.2 Pengaruh Antar Variabel	19
2.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan	19
2.2.2 Pengaruh Kepercayaan Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan	20
2.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan	21
2.2.4 Pengaruh Kepercayaan Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan	22
2.2.5 Pengaruh Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan	23

2.3 Penelitian Terdahulu.....	24
2.4 Kerangka Pemikiran Teoritis	30
2.5 Hipotesis Penelitian.....	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	32
3.1.1 Variabel Penelitian	32
3.1.2 Definisi Operasional Variabel	33
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	36
3.2.1 Populasi Penelitian	36
3.2.2 Sampel Penelitian.....	37
3.3 Jenis dan Sumber Data	38
3.4 Teknik Pengumpulan Data	39
3.4.1 Kuesioner	39
3.4.2 Studi Kepustakaan.....	40
3.5 Metode Analisis Data	40
3.5.1 Pengujian Kualitas Data Penelitian	40
3.6 Uji Structural Equation Modeling (SEM)	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	47
4.1.1 Gambaran Umum Gojek	47
4.1.2 Gambaran Umum Responden	48
4.2 Hasil Analisis Data.....	50
4.2.1 Uji Kualitas Data	50
4.3 Uji Asumsi Structural Equation Model (SEM)	52
4.3.1 Confirmatory Factor Analysis	53
4.3.2 Uji Normalitas Data.....	59
4.3.3 Menilai Kriteria <i>Goodness of Fit</i> (Menguji Kelayakan Model).....	60
4.3.4 Uji Construct Reliability dan Variance Extracted.....	62
4.3.5 Uji Outlier.....	64
4.3.6 Uji Multikolinearitas dan Singularity.....	67
4.3.7 Interpretasi dan Modifikasi Model	67
4.3.8 Uji Hipotesis.....	68

4.3.9 Analisis Direct Effects, Indirect Effects dan Total Effects	71
4.4 Pembahasan	75
4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	75
4.4.2 Pengaruh Kepercayaan Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	76
4.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	76
4.4.4 Pengaruh Loyalitas Pelanggan terhadap Kepercayaan Pelanggan.....	77
4.4.5 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	78
BAB V KESIMPULAN	79
5.1 Kesimpulan Hipotesis.....	79
5.2 Kesimpulan Masalah Penelitian	80
5.3 Implikasi Manajerial.....	83
5.4 Keterbatasan Penelitian	87
5.5 Agenda Penelitian Mendatang	88
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN	93
Lampiran A : Kuesioner Penelitian	94
Lampiran B : Tabulasi Data	100
Lampiran C.....	103