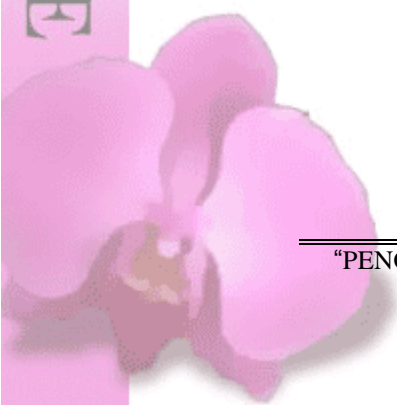


DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
TANDA PERSETUJUAN	iv
SURAT PERNYATAAN	v
CV	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	5
2.1.1 Transportasi	5
2.1.2 Transportasi Online	8
2.1.3 Kualitas Layanan	10
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	16
2.1.5 Loyalitas Pelanggan	21
2.2 Hubungan Antar Variabel	24
2.2.1 Pengaruh Kualitas Layanan (<i>tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy</i>) terhadap Kepuasan Pelanggan	24
2.2.2 Pengaruh Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas	



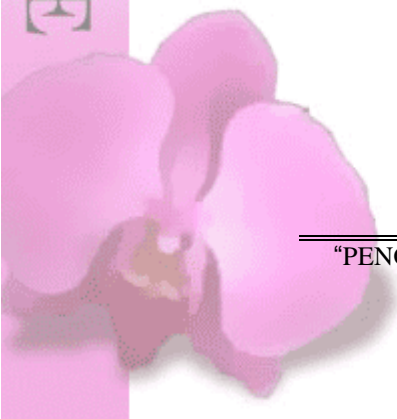
Pelanggan	25
2.2.3 Pengaruh kemampuan Kepuasan Pelanggan dalam meningkatkan pengaruh Kualitas pelayanan secara bermakna terhadap Loyalitas Pelanggan	26
2.2.4 Tinjauan Hasil Penelitian Terdahulu	27

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian	32
3.2 Peubah dan Pengukuran	32
3.3 Populasi dan Sampel	35
3.3.1 Penetapan Populasi	35
3.3.2 Penetapan Sampel	36
3.4 Metode Pengumpulan Data	37
3.5 Metode Analisis Data	37
3.5.1 Uji Validitas	37
3.5.2 Uji Reliabilitas	38
3.5.3 Analisis Deskriptif	39
3.5.4 Uji Analisis Data	40
3.5.5 Analisis Inferensial	41

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Penyajian Data	47
4.1.1 Gambaran Umum PT Go-Jek Indonesia	47
4.1.2 Deskripsi responden	48
4.1.3 Deskripsi Peubah	49
4.2 Hasil Uji Instrumen Penelitian	53
4.2.1 Hasil Uji Validitas	53
4.2.2 Hasil Uji Realibilitas	57
4.3 Hasil Uji Asumsi Klasik	57
4.3.1 Uji Multikolinieritas	57
4.3.2 Uji Heterokedastisitas	58



4.3.3 Uji Normalitas	59
4.4 Analisis Data dan Interpretasi	60
4.4.1 Analisis Analisis Regresi Berganda	60
4.4.2 Analisis Path	63
4.4.3 Uji Koefisien Determinan (Uji R ²)	65
4.4.4 Theory Trimming	65
4.4.5 Hasil Uji F	66
4.4.6 Hasil Uji t	66
4.4.7 Interpretasi Hasil Pengujian	67
 BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	71
5.2 Saran	72
 DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN-LAMPIRAN	78

