

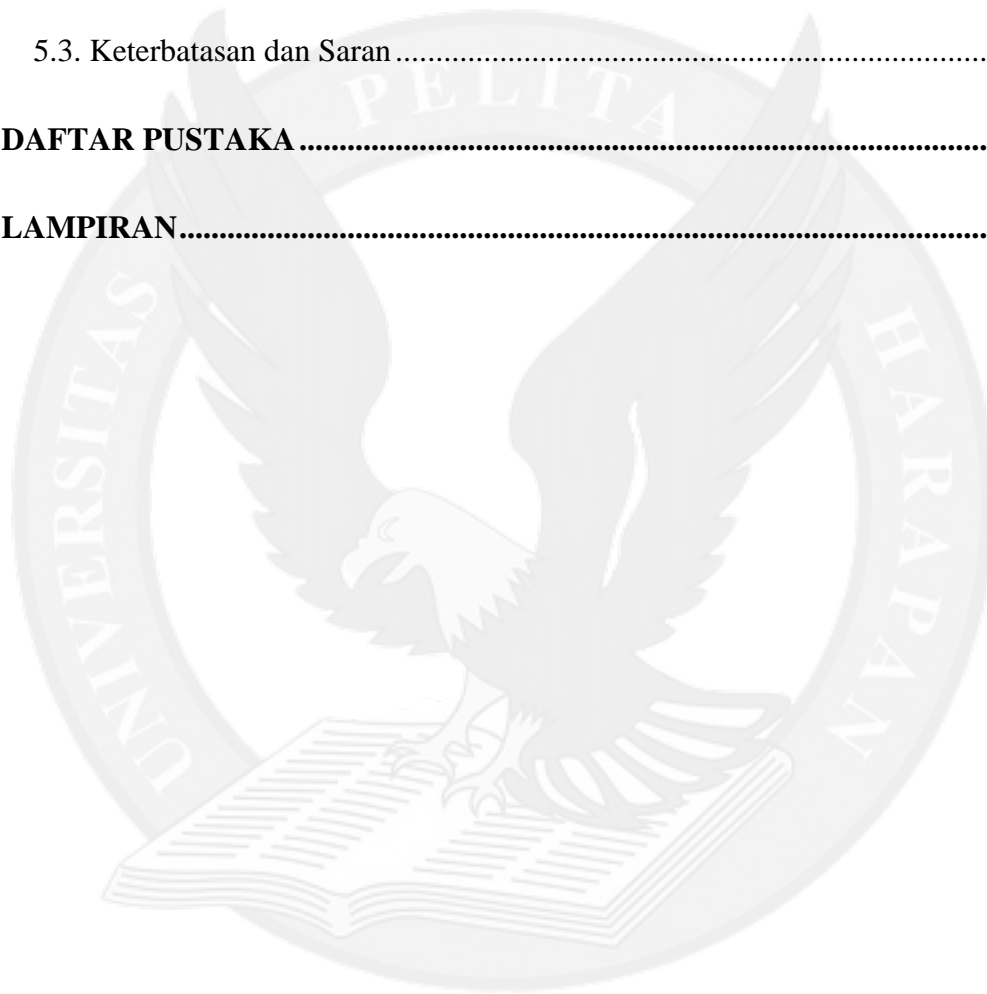
DAFTAR ISI

COVER.....	i
PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	iiiv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Manfaat Penelitian	13
1.4.1 Manfaat Teoritis	13
1.4.2 Manfaat Praktis	13
1.5 Sistematika Penelitian	14
BAB II TINJAUAN LITERATUR.....	16

2.1 Tinjauan Pustaka	16
2.1.1 Harga	16
2.1.2 Kualitas Layanan.....	17
2.1.3 Kepercayaan.....	18
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	19
2.2 Pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan.....	20
2.3 Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.....	22
2.4 Pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan.....	23
2.5 Kerangka Konseptual	25
BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1 Paradigma Penelitian.....	26
3.2 Desain Penelitian.....	28
3.2.1 Hipotesis.....	28
3.2.2 Waktu Penelitian	29
3.3. Populasi dan Sampel	30
3.3.1. Populasi dan Sampel	30
3.3.2. Penentuan Jumlah Sampel.....	31
3.4. Teknik Pengambilan Sampel.....	31
3.5 Metode Pengukuran data.....	32

3.6 Metode Pengumpulan Data	34
3.7 Pengukuran Variabel	36
3.8 Definisi Konseptual dan Definisi Operasional.....	37
3.9 Teknik Analisis Data.....	40
3.9.1 Statistik Deskriptif	40
3.9.2 Studi Pendahuluan.....	40
3.10 Studi Aktual	42
3.11 Studi Pendahuluan (54 responden).....	43
3.11.1 Uji Reliabilitas Studi Pendahuluan.....	43
3.11.2. Uji Validitas Studi Pendahuluan	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	47
4.1. Profil Responden.....	47
4.2. Analisis Deskriptif Penelitian	48
4.2.1 Analisis Deskriptif Variabel Harga.....	48
4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Layanan.....	49
4.2.3 Analisis Deskriptif Variabel Kepercayaan.....	50
4.2.4 Analisi Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan.....	51
4.3. Hasil Uji Aktual	51
4.3.12 PLS <i>Predict</i>	59

4.4. Pembahasan Hipotesis.....	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	64
5.1. Kesimpulan	64
5.2. Implikasi Manajerial	64
5.3. Keterbatasan dan Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN.....	72



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbedaan Layanan Gojek dan Grab.....	6
Tabel 1.2 Keluhan tentang Gojek di <i>Appstore</i>	11
Tabel 1.3 Perbandingan Harga layanan Gojek dan Grab.....	14
Tabel 3.1 Model Skala Likert.....	34
Tabel 3.2 Tipe Kuesioner.....	35
Tabel 3.3 Definisi Konseptual dan Definisi Operasional.....	41
Tabe; 3.4 Kriteria PLS-SEM.....	42
Tabel 3.5 <i>Contract Reliability</i> Studi Pendahuluan.....	45
Tabel 3.6 <i>Outer Loadings</i> Studi Pendahuluan.....	46
Tabel 3.7 AVE Studi Pendahuluan.....	47
Tabel 3.8 HTMT.....	47
Tabel 4.1 Profile Responden.....	49
Tabel 4.2 Penentuan Skala Likert.....	50
Tabel 4.3 Analisis Deskriptif Variabel harga.....	51
Tabel 4.4 Analisis Deskriptif Variabel kualitas layanan.....	51
Tabel 4.5 Analisi Deskriptif variabel kepercayaan.....	52
Tabel 4.6 Analisis Deskriptif variabel kepuasan pelanggan.....	53
Tabel 4.7 <i>Construct reliability</i>	55
Tabel 4.8 <i>Outer loadings</i>	56
Tabel 4.9 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	56
Tabel 4.10 Heteroit / Monoroit (HTMT).....	57
Tabel 4.11 <i>Inner VIF</i>	58

Tabel 4.12 R-Square.....	58
Tabel 4.13 Q^2 dan Q^2 <i>Predict</i>	59
Tabel 4.14 <i>Model Fit</i>	60
Tabel 4.15 Hasil pengujian hipotesis.....	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik pengguna Internet terbesar di dunia.....	4
Gambar 1.2 Brand performance grab dan gojek.....	8
Gambar 1.3 Pengguna aktif transportasi online Februari-Maret 2020.....	9
Gambar 1.4 Logo Gojek yang lama dan Baru.....	10
Gambar 1.5 Perbedaan layanan Gojek dan Grab.....	11
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	29
Gambar 3.1 Kerangka Konseptual.....	40
Gambar 4.1 Hasil <i>Outer Model</i>	54
Gambar 4.2 Hasil <i>Inner Model</i>	57
Gambar 4.3 Hasil <i>Important Performance (IPMA)</i>	62