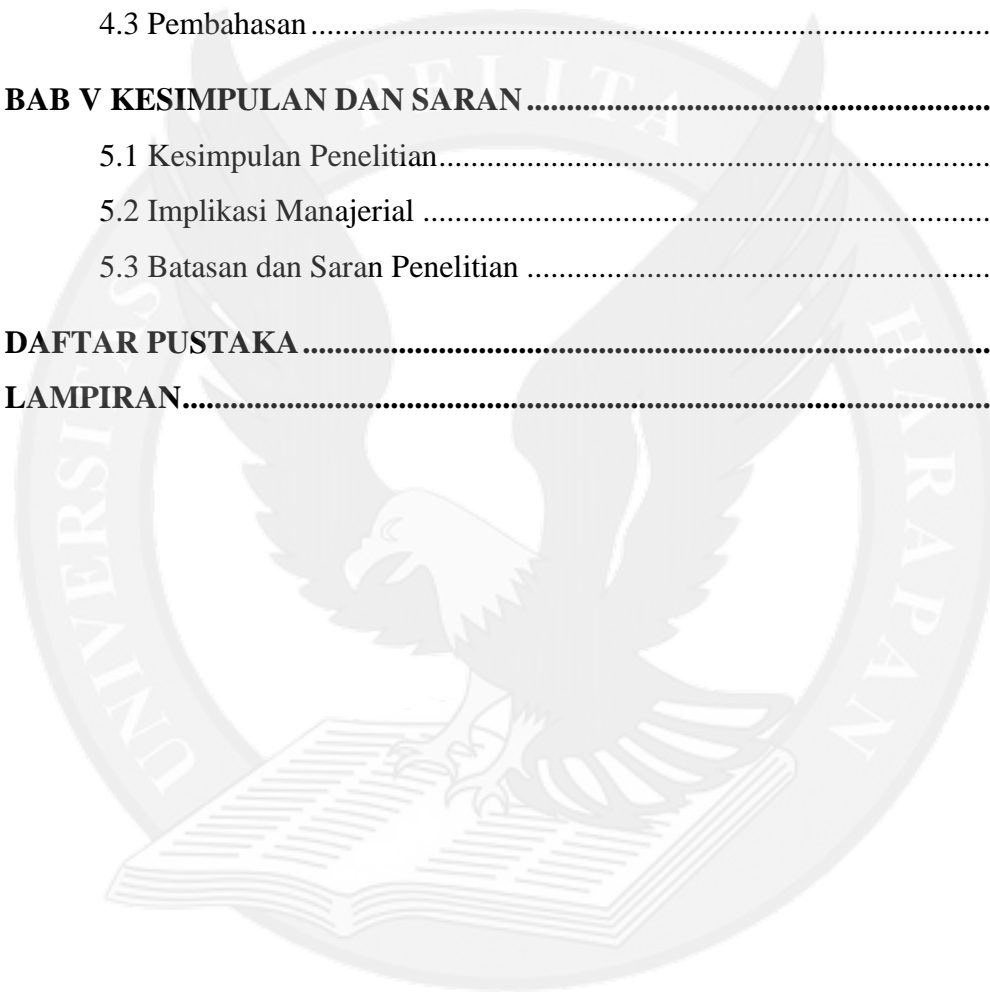


DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI.....	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJU TUGAS AKHIR	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Masalah Penelitian	11
1.3 Pertanyaan Penelitian	12
1.4 Tujuan Penelitian.....	12
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	13
1.6 Manfaat Penelitian.....	14
1.7 Sistematika Penelitian	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	17
2.1 SERVQUAL Dimensions	17
2.2 <i>Tangibility</i>	18
2.3 <i>Responsiveness</i>	19
2.4 <i>Reliability</i>	20
2.5 <i>Assurance</i>	22
2.6 <i>Emphaty</i>	23
2.7 <i>Covid-19 Protocol</i>	25
2.8 <i>Service Quality</i>	26
2.9 <i>Customer Satisfaction</i>	28

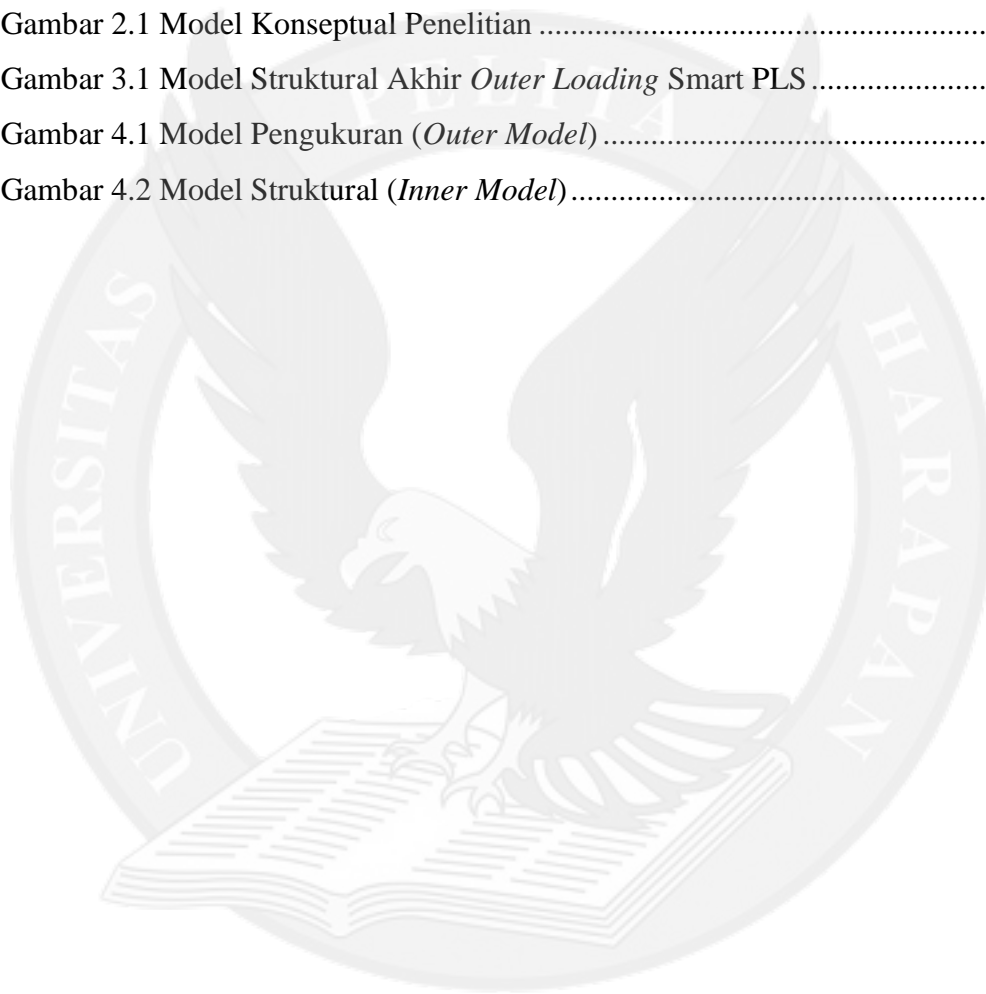
2.10 Hubungan Antar Variabel	30
2.10.1 <i>Tangibility</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	30
2.10.2 <i>Responsiveness</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	31
2.10.3 <i>Reliability</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	31
2.10.4 <i>Assurance</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	32
2.10.5 <i>Emphaty</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	32
2.10.6 <i>Covid-19 Protocol</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	33
2.11 Model Konseptual	34
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1 Paradigma Penelitian.....	35
3.2 Penelitian Kuantitatif.....	36
3.3 Desain Penelitian	37
3.4 Objek dan Subjek Penelitian	39
3.5 Unit Analisis.....	40
3.6 Pengukuran Variabel	41
3.7 Definisi Konseptual dan Definisi Operasional.....	42
3.8 Pengukuran Skala	46
3.9 Metode Pengumpulan Data	47
3.10 Etika Pengumpulan Data.....	48
3.11 Desain Sampel.....	49
3.12 Ukuran Sampel	50
3.13 Metode Analisis Data	50
3.13.1 Statistik Deskriptif	50
3.13.2 Statistik Inferensial	51
3.14 <i>Goodness of Data</i>	51
3.15 <i>Structural Equation Modelling (SEM)</i>	53
3.16 <i>Partial Least Square (PLS)</i>	54
3.17 <i>Preliminary Test</i>	55
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	64
4.1 Profil Responden	64

4.2 Hasil Studi Aktual	71
4.2.1 Statistik Deskriptif	71
4.2.2 Statistik Inferensial	74
4.2.2.1 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	74
4.2.2.2 Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	83
4.2.2.3 Pengujian Hipotesis	86
4.3 Pembahasan	90
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	96
5.1 Kesimpulan Penelitian	96
5.2 Implikasi Manajerial	97
5.3 Batasan dan Saran Penelitian	100
DAFTAR PUSTAKA	102
LAMPIRAN	108



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Jasa Transportasi Online Paling Sering Digunakan.....	3
Gambar 1.2 Top Brand Index Jasa Transportasi Online 2020 - 2022.....	4
Gambar 1.3 Data Pangsa Pasar Ojek Online Gojek dan Grab	7
Gambar 1.4 Data Pangsa Pasar Taksi Online Gojek dan Grab	8
Gambar 2.1 Model Konseptual Penelitian	34
Gambar 3.1 Model Struktural Akhir <i>Outer Loading</i> Smart PLS	56
Gambar 4.1 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	75
Gambar 4.2 Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	83



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Konseptual dan Definisi Operasional	43
Tabel 3.2 Model Skala Likert	47
Tabel 3.3 Hasil <i>Outer Loading Pretest</i> pada <i>Tangibility</i>	57
Tabel 3.4 Hasil <i>Outer Loading Pretest</i> pada <i>Responsiveness</i>	58
Tabel 3.5 Hasil <i>Outer Loading Pretest</i> pada <i>Reliability</i>	58
Tabel 3.6 Hasil <i>Outer Loading Pretest</i> pada <i>Assurance</i>	59
Tabel 3.7 Hasil <i>Outer Loading Pretest</i> pada <i>Emphaty</i>	59
Tabel 3.8 Hasil <i>Outer Loading Pretest</i> pada <i>Covid-19 Protocol</i>	60
Tabel 3.9 Hasil <i>Outer Loading Pretest</i> pada <i>Customer Satisfaction</i>	60
Tabel 3.10 Validitas Konvergen AVE pada <i>Pretest</i>	61
Tabel 3.11 <i>Cronbach Alpha</i> pada <i>Pretest</i>	62
Tabel 3.12 <i>Composite Reliability</i> pada <i>Pretest</i>	62
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	65
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	66
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	67
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	68
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi	69
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan	70
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif	72
Tabel 4.8 Uji Validitas Konvergen Aktual Pertama pada <i>Outer Loading</i>	76
Tabel 4.9 Uji Validitas Konvergen Aktual Kedua pada <i>Outer Loading</i>	78
Tabel 4.10 Uji Validitas Konvergen Aktual Pertama pada <i>AVE</i>	79
Tabel 4.11 Uji Validitas Diskriminan Aktual pada <i>Heterotrait Monotrait Ratio</i> (HTMT)	80
Tabel 4.12 Uji Reliabilitas <i>Cronbach Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	81
Tabel 4.13 Uji R-Square dan Q-Square	84
Tabel 4.14 Uji Kolinearitas <i>Inner VIF Value</i>	85
Tabel 4.15 Uji <i>Goodness of Fit</i>	86
Tabel 4.16 Hasil Pengujian Hipotesis	87

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A Kuesioner	108
LAMPIRAN B <i>Preliminary Test Model</i>	114
LAMPIRAN C <i>Preliminary Test Measurement Model</i>	116
LAMPIRAN D <i>Actual Test Measurement Model</i>	121
LAMPIRAN E <i>Actual Test Structural Model</i>	126

