

DAFTAR ISI

COVER SKRIPSI.....	i
PERSYARATAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR.....	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Masalah Penelitian	8
1.3 Pertanyaan Penelitian	12
1.4 Tujuan Penelitian	12
1.5 Manfaat penelitian.....	13
1.5.1 Manfaat Teoritis	13
1.5.2 Manfaat Praktis.....	13
1.6 Kerangka Sistematis Penelitian.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
2.1 Variabel Penelitian	16
2.1.1 <i>Service Quality</i>	16
2.1.2 <i>Perceived Value</i>	18
2.1.3 <i>Trust</i>	19
2.1.4 <i>Customer Satisfaction</i>	20
2.1.5 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	22
2.2 Hubungan antar Variabel.....	22
2.2.1 Hubungan <i>Service Quality</i> dan <i>Customer Satisfaction</i>	22
2.2.1.1 Hubungan <i>Perceived Value</i> dan <i>Customer Satisfaction</i> 23	
2.2.1.2 Hubungan <i>Trust</i> dan <i>Customer Satisfaction</i>	23
2.2.1.3 Hubungan <i>Trust</i> sebagai mediator terhadap <i>Service quality</i> dan <i>Customer satisfaction</i>	24
2.2.1.4 Hubungan <i>Trust</i> sebagai mediator terhadap <i>Perceived value</i> dan <i>Customer</i>	24
2.3 Model Penelitian	25
2.4 Hipotesis Penelitian.....	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	27
3.1 Paradigma Penelitian.....	27
3.2 Metode Penelitian Kuantitatif	28
3.3 Desain Penelitian.....	29
3.4 Objek Penelitian	30
3.5 Subjek Penelitian.....	30
3.6 Unit Analisis	30
3.7 Metode Analisis Data	31

3.7.1	<i>Partial Least Square (PLS)</i>	32
3.7.2	Validitas Konvergen (<i>Outer Loadings</i>)	32
3.7.3	Validitas Konvergen AVE	33
3.7.4	Validitas Diskriminan <i>Cross Loadings</i>	33
3.7.5	<i>Reliability</i>	33
3.7.6	<i>R-Square</i>	33
3.7.7	<i>Predictive Q Square</i>	34
3.7.8	<i>Hipotesis Test Bootstrapping</i>	34
3.8	Pengukuran Variabel	34
3.9	Tipe Penelitian	35
3.10	Tabel Definisi Konseptual dan Definisi Operasional (DKDO)	36
3.11	Skala Pengukuran.....	39
3.12	Metode Pengumpulan Data.....	40
3.13	Etika dalam Pengumpulan Data.....	41
3.13.1	Etika Peneliti	41
3.13.2	Etika Responden	42
3.14	<i>Sampling</i>	42
3.15	Ukuran Sampel.....	43
3.16	Metode dalam Analisis Data.....	44
3.16.1	Statistik Deskriptif	44
3.16.2	Statistik Inferensial	45
3.17	<i>Preliminary Test</i>	45
3.18	Hasil dari <i>Preliminary Test Validity</i>	45
3.19	Uji Pendahuluan	46
3.19.1	Model Penelitian <i>Service Quality</i>	46
3.19.2	Model Penelitian <i>PRETEST</i>	46
3.19.3	<i>Indicator Validity of Service Quality (AVE)</i>	47
3.19.4	<i>Indicator reliability of Service Quality (Cronbach Alpha)</i>	47
3.19.5	<i>Outer Loadings</i>	48
3.19.6	<i>Construct Validity (AVE : Average Variance Extracted)</i>	49
3.19.7	<i>Construct Reliability (Cronbach Alpha)</i>	49
3.19.8	<i>Construct Reliability (Composite Reliability)</i>	50
BAB IV	ANALISA DAN PEMBAHASAN	51
4.1	Profil Responden.....	51
4.1.1	Jenis Kelamin	51
4.1.2	Pendapatan	52
4.1.3	Umur	52
4.1.4	Domisili.....	53
4.1.5	Status Pekerjaan.....	54
4.1.6	Layanan Servis Anteraja	54
4.2	Uji Aktual	55
4.2.1	Statistik Deskriptif	55
4.2.2	Statistik Inferensial	57
4.2.3	Validitas Konvergen	57
4.2.4	Validitas Diskriminan – Uji Aktual (I)	59
4.2.5	Validitas Konvergen – Uji Aktual (Final).....	60

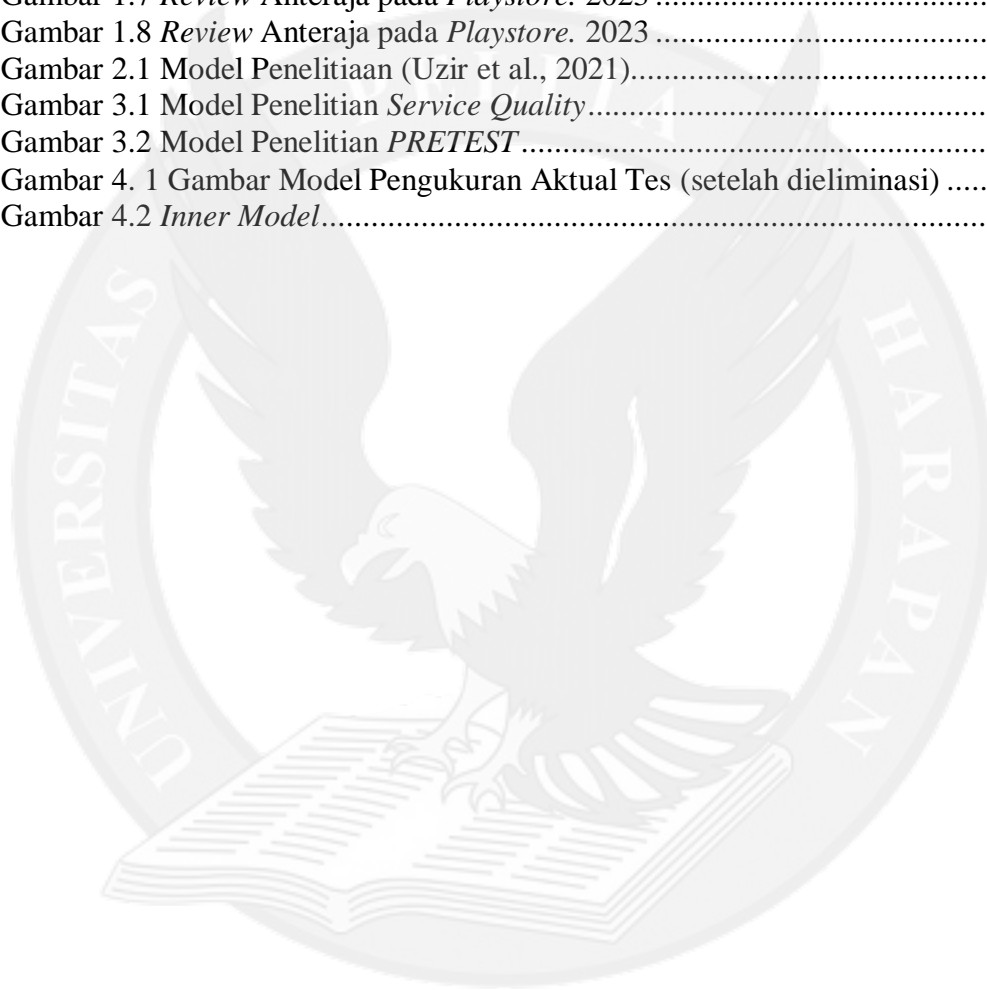
4.2.6	UJI AVE – Uji Aktual (Final)	62
4.2.7	Validitas Diskriminan - Uji Aktual (Final)	62
4.3	<i>Common Method Bias</i> – Uji Aktual (Final).....	63
4.3.1	<i>Collinearity</i> (VIF) – Uji Aktual (Final)	64
4.4	Reliabilitas – Uji Aktual (Final)	65
4.4.1	Uji Reliability – <i>Cronbach's Alpha</i> – Uji Aktual (Final)	65
4.4.2	Uji R^2 (<i>R-Square</i>).....	66
4.4.3	Hasil Uji Q^2 – <i>Q Square</i>	68
4.4.4	<i>Goodness of Fit</i> (GoF)	68
4.5	Uji Hipotesis	69
4.5.1	<i>Inner Model</i>	72
4.5.2	Pembahasan.....	73
4.6	Pembahasan	75
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		76
5.1	Kesimpulan	76
5.2	Implikasi Teoritis	79
5.3	Implikasi Manajerial	80
5.4	Keterbatasan Penelitian	84
5.5	Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA.....		85
LAMPIRAN		89

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Konseptual dan Definisi Operasional.....	36
Tabel 3.2 <i>Indicator Validity of Service Quality (AVE)</i>	47
Tabel 3.3 <i>Indicator reliability of Service Quality (Cronbach Alpha)</i>	47
Tabel 3.4 <i>Outer Loadings</i>	48
Tabel 3.5 <i>Construct Validity</i>	49
Tabel 3.6 <i>Construct Reliability</i>	49
Tabel 3.7 <i>Construct Reliability</i>	50
Tabel 4.1 Jenis Kelamin	51
Tabel 4.2 Pendapatan	52
Tabel 4.3 Umur	53
Tabel 4.4 Domisili	53
Tabel 4.5 Status Pekerjaan	54
Tabel 4.6 Layanan Servis	55
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif.....	56
Tabel 4.8 <i>Average</i>	57
Tabel 4.9 <i>Outer Loading Lower Construct (UJI I)</i>	58
Tabel 4.10 <i>Outer Loading Higher Construct (UJI I)</i>	58
Tabel 4.11 <i>Outer Loading Higher Variabel Latent (UJI I)</i>	58
Tabel 4.12 HTMT (UJI I).....	59
Tabel 4.13 <i>Outer Loading Lower Construct (Uji Final)</i>	60
Tabel 4.14 <i>Outer Loading Higher Variabel Latent (UJI 2)</i>	61
Tabel 4.15 Evaluasi Model AVE <i>Higher Construct</i>	62
Tabel 4.16 Evaluasi Model AVE pada <i>Service Quality Lower Construct</i>	62
Tabel 4.17 Validitas Diskriminan.....	63
Tabel 4.18 <i>Collinearity</i>	64
Tabel 4.19 Hasil Analisa VIF	64
Tabel 4.20 Uji Reliability Variabel.....	66
Tabel 4.21 Uji Reliability (<i>Higher Construct</i>)	66
Tabel 4.22 Uji R2	66
Tabel 4.23 <i>R Square</i> (Dimensi Service Quality)	67
Tabel 4.24 <i>R Square</i> Variabel Dependen	67
Tabel 4.25 Rubrik kemampuan prediktif	68
Tabel 4.26 Uji Q2	68
Tabel 4.27 Uji Q2	69
Tabel 4.28 <i>Hypothesis Testing</i>	70
Tabel 4.29 Perbandingan dari Penelitian Sebelumnya dan Penelitian Terkini	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pengguna smartphone di indonesia	3
Gambar 1.2 Pengeluaran terbanyak saat pandemic di Indonesia	4
Gambar 1.3 Anteraja sebagai penyumbang profit pada ASSA	5
Gambar 1.4 Persentase keluhan terbanyak.....	8
Gambar 1.5 Rating Anteraja pada <i>Playstore</i> . 2023	9
Gambar 1.6 <i>Review</i> Anteraja pada <i>Playstore</i> . 2023	10
Gambar 1.7 <i>Review</i> Anteraja pada <i>Playstore</i> . 2023	11
Gambar 1.8 <i>Review</i> Anteraja pada <i>Playstore</i> . 2023	11
Gambar 2.1 Model Penelitian (Uzir et al., 2021).....	25
Gambar 3.1 Model Penelitian <i>Service Quality</i>	46
Gambar 3.2 Model Penelitian <i>PRETEST</i>	46
Gambar 4. 1 Gambar Model Pengukuran Aktual Tes (setelah dieliminasi)	60
Gambar 4.2 <i>Inner Model</i>	73



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Kuesioner.....	89
Lampiran B Model Dimensi <i>Service Quality</i> Dan Model <i>Preliminary Test</i>	95
Lampiran C Model Pengukuran <i>Preliminary Test</i> Sebelum Drop Indikator	98
Lampiran D Model Pengukuran Uji Aktual Final	101

