

## DAFTAR ISI

PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR .....	i
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR.....	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK .....	vi
ABSTRACT .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
<b>BAB 1 .....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Batasan Masalah .....	28
1.3 Rumusan Masalah.....	29
1.4 Tujuan Penelitian.....	29
1.5 Manfaat Penelitian.....	30
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	30
1.5.2 Manfaat Praktis.....	31
1.6 Sistematika penulisan.....	31
<b>BAB II .....</b>	<b>33</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....</b>	<b>33</b>
2.1 Landasan Teori.....	33
2.1.1 Reliability .....	33
2.1.2 Accessibility .....	34
2.1.3 Safety .....	36
2.1.4 Affordability.....	37
2.1.5 Availability .....	39
2.1.6 Comfort.....	40

2.1.7 Customer Satisfaction .....	41
2.1.8 Continuous intentionto use .....	43
2.2 Penelitian Terdahulu.....	44
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	46
2.3.1 Pengaruh Reliability terhadap Customer Satisfaction.....	46
2.3.2 Pengaruh Accessibility terhadap Customer Satisfaction .....	46
2.3.3 Pengaruh safety terhadap Customer Satisfaction .....	47
2.3.4 Pengaruh Affordability terhadap Customer Satisfaction .....	47
2.3.5 Pengaruh Availability terhadap Customer Satisfaction.....	47
2.3.6 Pengaruh Comfort terhadap Customer Satisfaction.....	48
2.3.7 Pengaruh Customer satisfaction terhadap Continuous intention to use...	48
2.4 Model Penelitian.....	49
2.5 Bagan Alur berpikir.....	49
<b>BAB III.....</b>	<b>53</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>53</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	53
3.2 Populasi dan Sampel .....	54
3.2.1 Populasi .....	54
3.2.2 Sampel.....	54
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	55
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	60
3.5 Metode Analisis Data.....	63
3.5.1 Uji Reliabilitas .....	74
<b>BAB 4 .....</b>	<b>76</b>
<b>ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>76</b>
4.1 Gambaran umum.....	76
4.1.1 Gojek.....	76
4.1.2 Profile Responden.....	77
4.2 Analisa Data .....	79
4.2.3 Tanggapan Reponden.....	80
4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel.....	88
4.2.3 Hasil Pengujian Kualitas Data.....	102
4.2.4 Analisis Full Structural Modeling.....	115
4.3 Pembahasan.....	122
<b>BAB V.....</b>	<b>142</b>
<b>KESIMPULAN.....</b>	<b>142</b>
5.1 Simpulan .....	142

<b>5.1.1 Simpul Atas Hipotesis.....</b>	<b>143</b>
<b>5.1.2 Simpulan Atas Masalah Penelitian.....</b>	<b>146</b>
<b>5.2 Impikasi.....</b>	<b>147</b>
<b>5.2.1 Implikasi Teoritis.....</b>	<b>147</b>
<b>5.2.2 Implikasi Manajerial.....</b>	<b>149</b>
<b>5.3 Rekomendasi.....</b>	<b>159</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>161</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>163</b>
<b>TURNITI.....</b>	<b>177</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar1.1 LOGO GOJEK.....	4
Gambar1.2 PENGELOMPOKAN FITUR YANG ADA DIGOJEK.....	5
Gambar1.3 PANGSA PASAR OJEK ONLINE GOJEK & GRAB .....	7
Gambar1.4 LEMBAR FAKTA MENGENAI GOJEK.....	9
Gambar1.5 LEMBAR FAKTA MENGENAI GOJEK.....	10
Gambar1.6 PANGSA PASAR OJEK ONLINE GOJEK & GRAB .....	12
Gambar 1.7 SAFETY DRIVER SOCIAL DISTANCING KARENA PANDEMI COVID	13
Gambar 1.8 KEAMANAN DALAM APLIKASI GOJEK .....	15
Gambar 1.9 PROMO DALAM APLIKASI GOJEK.....	17
Gambar 1.10 PROMO DALAM APLIKASI GOJEK.....	18
Gambar 1.11 PERUSAHAAN APLIKASI TRANSPORTASI ONLINE YANG SERING DIGUNAKAN .	19
Gambar 1.12 KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP APLIKASI GOJEK.....	21
Gambar 1.13 LAYANAN GOJEK ANDALAN MASYARAKAT.....	22
Gambar 1.14 LAYANAN GOJEK ANDALAN MASYARAKAT.....	27
Gambar 2.1 Metode penelitian terdahulu Charles Atombo and Tina Dzigbordi Wemegah (2021) .....	45
Gambar 2.2 Model Penelitian.....	49
Gambar 3.1 Diagram Alur Kerangka Pemikiran Teoritis.....	67
Gambar 4.1 Gambar Jenis Kelamin Responden.....	78
Gambar 4.2 Usia Responden .....	79
Gambar 4.3 Reliability, Accesbility, Safety, Affordability, Availability, dan Comfort.....	112
Gambar 4.4 Customer Satisfaction dan Continuous Intention To Use.....	114
Gambar 4.5 Full Structural Equation Model .....	115

## DAFTAR TABEL

TABEL 3.1 DESAIN INTI KUESIONER.....	57
TABEL 3.2 DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL.....	60
Tabel 3.3 Keterangan indikator Konstruk.....	65
Tabel 3.4 Keterangan Hubungan Konstruk.....	67
Tabel 3.5 Hasil Konversi kedalam Persamaan Model Pengukuran Konstruk Eksogen dan Endogen .....	69
Tabel 3.6 Indeks Pengujian Kelayakan Sebuah Model (Goodness of Fit Index).....	74
Tabel 4.1 Jenis kelamin responden.....	78
Tabel 4.2 Usia Responden.....	79
Tabel 4.3 Derajat Penilaian Setiap Variabel.....	80
<b>Tabel 4.4 Tanggapan Responden terhadap <i>Reliability</i>.....</b>	<b>81</b>
<b>Tabel 4.5 Tanggapan Responden terhadap <i>Accessibility</i>.....</b>	<b>82</b>
Tabel 4.6 Tanggapan Responden terhadap <i>Safety</i> .....	83
<b>Tabel 4.7 Tanggapan Responden terhadap <i>Affordability</i>.....</b>	<b>84</b>
<b>Tabel 4.8 Tanggapan Responden terhadap <i>Availability</i>.....</b>	<b>85</b>
Tabel 4.9 Tanggapan Responden terhadap <i>Comfort</i> .....	86
<b>Tabel 4.10 Tanggapan Responden terhadap <i>Customer Satisfaction</i>.....</b>	<b>87</b>
<b>Tabel 4.11 Tanggapan Responden terhadap <i>Continuous intention to use</i>.....</b>	<b>88</b>
Tabel 4.12 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Reliability</i> .....	89
Tabel 4.13 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Accessibility</i> .....	91
Tabel 4.14 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Safety</i> .....	92
Tabel 4.15 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Affordability</i> .....	94
Tabel 4.16 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Availability</i> .....	96
Tabel 4.17 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Comfort</i> .....	97
<b>Tabel 4.18 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Customer Satisfaction</i> ....</b>	<b>99</b>

Tabel 4.19 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel.....	100
Continuous intention to use.....	100



Tabel 4.20 Goodness of Fit Index.....	103
Tabel 4.21 Evaluasi Normalitas Data .....	104
Tabel 4.22 Statistik Deskriptif Z-Score .....	105
Tabel 4.23 Mahalanobis distance .....	107
Tabel 4.24 Uji Bobot Faktor dan Nilai Faktor Accesbility, Safety, Reliability, Affordability, Availability, dan Comfort .....	113
<b>Tabel 4.25 Uji Bobot Faktor dan Nilai Faktor Loading <i>Customer Satisfaction</i> dan <i>Continuous Intention to use</i></b> .....	<b>114</b>
Tabel 4.26 Indeks Pengujian Kelayakan .....	116
Tabel 4.27 Regression Weight Full Structural Equation Model .....	116
Tabel 4.28 Hasil Uji Hipotesis.....	118
<b>Tabel 4.29 Indikator Variabel <i>Reliability</i></b> .....	<b>131</b>
<b>Tabel 4.30 Indikator Variabel <i>Accessibility</i></b> .....	<b>132</b>
Tabel 4.31 Indikator Variabel <i>Safety</i> .....	133
<b>Tabel 4.32 Indikator Variabel <i>Affordability</i></b> .....	<b>135</b>
<b>Tabel 4.33 Indikator Variabel <i>Availability</i></b> .....	<b>136</b>
Tabel 4.34 Indikator Variabel <i>Comfort</i> .....	137
<b>Tabel 4.35 Indikator Variabel <i>Customer Satisfaction</i></b> .....	<b>138</b>
<b>Tabel 4.36 Indikator Variabel <i>Continuous intention to use</i></b> .....	<b>139</b>
Tabel 5.1 Implikasi Teoritis .....	147
Tabel 5.2 Implikasi Manajerial .....	152

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.1 Kuesioner Penelitian .....	163
Lampiran 1.2 OUTPUT AMOS.....	167
Lampiran 1.3 Standardized Regression Weights:(Group number 1-Default model).....	169
Lampiran 1.4 Mahalanobis distance.....	170
Lampiran 1.5 Uji Bobot Faktor dan Nilai Faktor Accesbility, Safety, Reliability, Affordability, Availability, dan Comfort.....	174
Lampiran 1.6 Uji Bobot Faktor dan Nilai Faktor Loading Customer Satisfaction dan Continuous Intention to use.....	175
Lampiran 1.7 Regression Weight Full Structural Equation Model.....	175

