

DAFTAR ISI

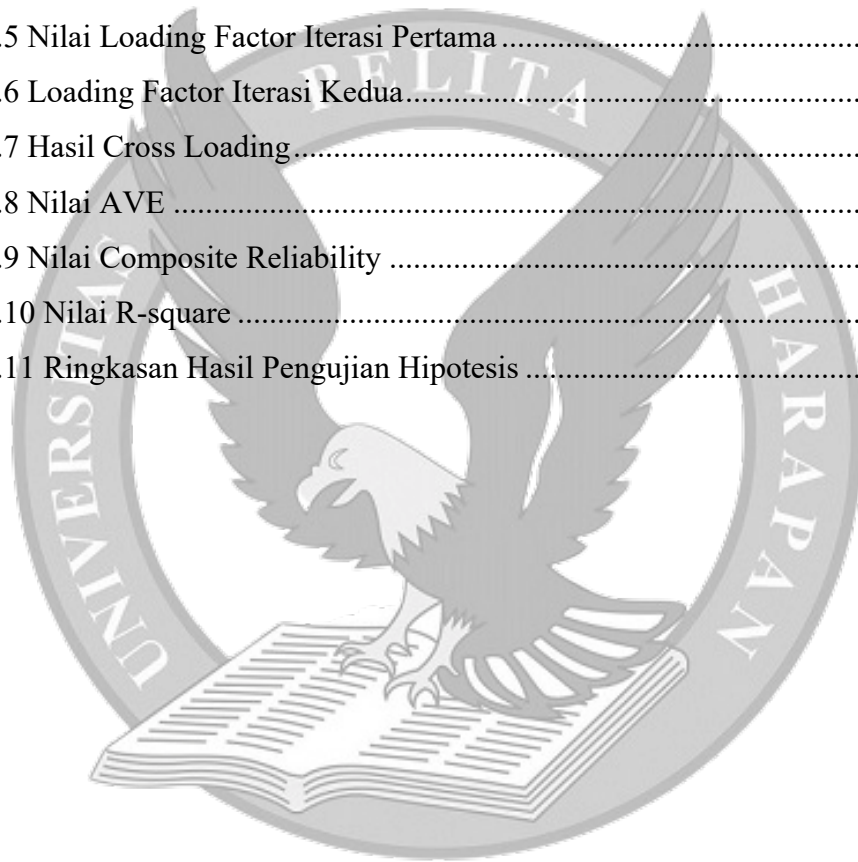
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	11
1.4.2 Manfaat Praktis	11
1.5 Sistematika Penulisan.....	12
1.5.1 Pendahuluan.....	12
1.5.2 Tinjauan Pustaka.....	12
1.5.3 Metode Penelitian	13
1.5.4 Hasil Penelitian dan Pembahasan	14
1.5.5 Kesimpulan dan Saran	15

BAB II.....	15
TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1 Literature Review	16
2.1.1 Customer-Switching Behavior	16
2.1.2 Price	16
2.1.3 Service Quality	17
2.1.4 Customer Experience	19
2.2 Hipotesis	20
2.3 Metode Penelitian.....	27
BAB III.....	29
METODE PENELITIAN.....	29
3.1 Objek Penelitian.....	29
3.2 Unit Analisis.....	30
3.3 Tipe Penelitian	30
3.4 Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	31
3.5 Populasi dan Sampel.....	34
3.5.1 Penentuan Jumlah Sampel.....	34
3.5.2 Metode Penarikan Sampel.....	35
3.5.3 Metode Pengumpulan Data.....	36
3.6 Metode Analisa Data	37
3.6.1 Metode Pengujian Outer Model.....	38
3.6.2 Metode Pengujian Inner Model	40
3.6.3 Second-Order Construct	41
BAB IV	43
ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Analisa Karakteristik Responden	43

4.1.1	Jenis Kelamin Responden.....	43
4.1.2	Responden yang Menggunakan Ojek <i>Offline</i>	43
4.1.3	Responden yang Menggunakan Ojek <i>Online</i>	43
4.1.4	Frekuensi penggunaan	43
4.1.5	Usia Responden	46
4.1.6	Pekerjaan Responden.....	48
4.1.7	Domisili Responden.....	49
4.1.8	Deskriptif Konstruk Penelitian	50
4.2	Pengujian Outer Model (Model Pengukuran)	54
4.2.1	Convergent Validity.....	54
4.2.2	Discriminant Validity	59
4.2.3	Composite Reliability	62
4.3	Pengujian Inner Model (Model Struktural)	64
4.3.1	Analisis Variant (R^2) atau Uji Determinasi.....	64
4.3.2	Pengujian Hipotesis	66
4.4	Pengujian Inner Model (Model Struktural)	72
BAB V	81
KESIMPULAN	81
5.1	Kesimpulan.....	81
5.2	Keterbatasan dan Saran Penelitian Berikutnya.....	84
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN PENELITIAN	91

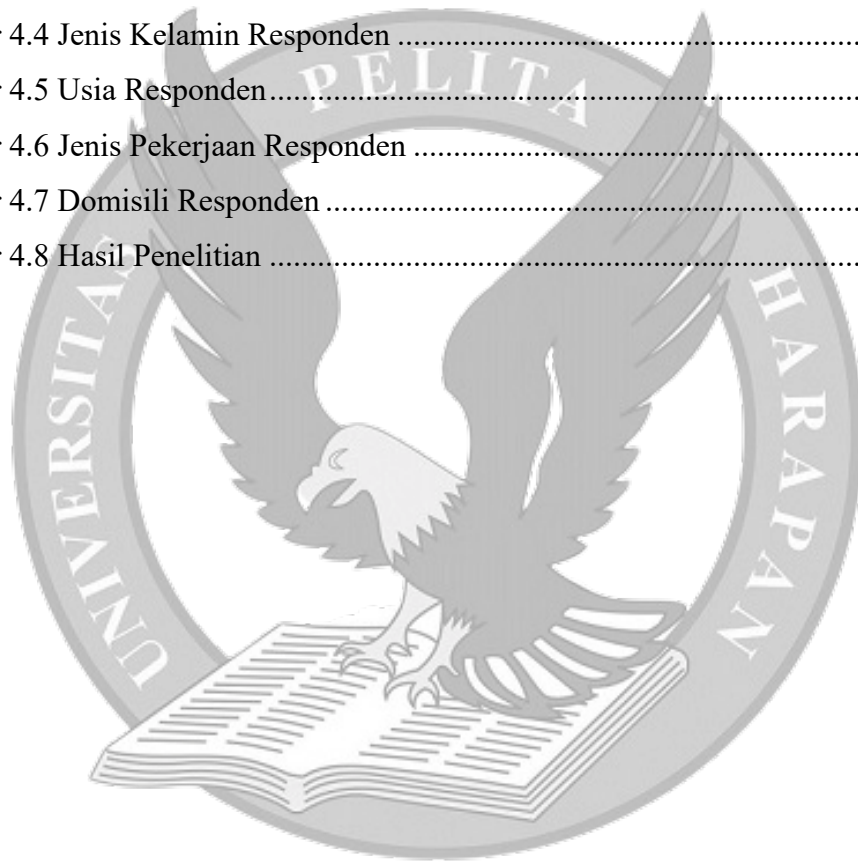
DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Indikator Variabel Kuesioner	32
Tabel 3.2 Penilaian Skala Likert	37
Tabel 4.1 Price	50
Tabel 4.2 Service Quality	51
Tabel 4.3 Customer Experience	52
Tabel 4.4 Customer Switching Behavior	53
Tabel 4.5 Nilai Loading Factor Iterasi Pertama	54
Tabel 4.6 Loading Factor Iterasi Kedua	58
Tabel 4.7 Hasil Cross Loading	60
Tabel 4.8 Nilai AVE	62
Tabel 4.9 Nilai Composite Reliability	63
Tabel 4.10 Nilai R-square	65
Tabel 4.11 Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis	70



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Statistik Pengguna Startup Ojek online (ride-hailing).....	4
Gambar 1.2 Data Pengguna Ojek online (ride-hailing).....	6
Gambar 2.1 Model Penelitian	28
Gambar 4.1 Jenis Kelamin Responden	44
Gambar 4.2 Responden yang Menggunakan Ojek <i>Offline</i>	45
Gambar 4.3 Responden yang Menggunakan Ojek <i>Online</i>	45
Gambar 4.4 Jenis Kelamin Responden	46
Gambar 4.5 Usia Responden.....	47
Gambar 4.6 Jenis Pekerjaan Responden	48
Gambar 4.7 Domisili Responden	49
Gambar 4.8 Hasil Penelitian	66



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A 1 - Outer Model Iterasi 1 PLS	91
LAMPIRAN B 1 - Outer Model Iterasi 2 PLS	92
LAMPIRAN C 1 - Loading Factor PLS.....	93
LAMPIRAN C 2 - Loading Factor 2	94
LAMPIRAN C 3 - Loading Factor 3	95
LAMPIRAN C 4 - Loading Factor 4	96
LAMPIRAN C 5 - Loading Factor 5	97
LAMPIRAN D 1 - Cross Loading PLS	98
LAMPIRAN D 2 - Cross Loading 2	99
LAMPIRAN E 1 - Nilai Average Variance Extracted (AVE) PLS	100
LAMPIRAN F 1 - Composite Reliability PLS	100
LAMPIRAN G 1 - Construct Reliability and Validity PLS	101
LAMPIRAN H 1 - Inner Model	102
LAMPIRAN I 1 - Nilai R-Square PLS	103
LAMPIRAN J 1 - Nilai Path Coefficients PLS.....	103
LAMPIRAN K 1 - Kuisisioner Tesis.....	104
LAMPIRAN K 2 - Kuisisioner Tesis	105
LAMPIRAN K 3 - Kuisisioner Tesis	106
LAMPIRAN K 4 - Kuisisioner Tesis	107
LAMPIRAN K 5 - Kuisisioner Tesis	108
LAMPIRAN K 6 - Kuisisioner Tesis	109
LAMPIRAN K 7 - Kuisisioner Tesis	110
LAMPIRAN K 8 - Kuisisioner Tesis	111
LAMPIRAN K 9 - Kuisisioner Tesis	112
LAMPIRAN K 10 - Kuisisioner Tesis	113
LAMPIRAN K 11 - Kuisisioner Tesis	114
LAMPIRAN K 12 - Kuisisioner Tesis	115
LAMPIRAN K 13 - Kuisisioner Tesis	116
LAMPIRAN K 14 - Kuisisioner Tesis	117