

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	vi
<b>ABSTRAK .....</b>	viii
<b>ABSTRACT .....</b>	ix
<b>DAFTAR ISI .....</b>	x
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	xiii
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Masalah Penelitian .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Batasan Masalah.....	8
1.6 Sistematika Penelitian .....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI &amp; PENGEMBANGAN .....</b>	11
2.1 Landasan Teori .....	11
2.1.1 Customer Satisfaction .....	11
2.1.2 Accessibility.....	13
2.1.3 Safety .....	15
2.1.4 Economic Benefit .....	17
2.1.5 Traffic Management.....	18
2.1.6 Trust .....	20
2.1.7 Service Quality .....	21
2.2 Penelitian Terdahulu .....	23
2.3 Pengembangan Hipotesis .....	25
2.3.1 Pengaruh Accessibility terhadap Trust.....	25
2.3.2 Pengaruh Safety terhadap Trust .....	25
2.3.3 Pengaruh Economic Benefit terhadap Trust .....	25

2.3.4 Pengaruh Traffic Management terhadap Trust.....	26
2.3.5 Pengaruh Trust terhadap Service Quality .....	26
2.3.6 Pengaruh Service Quality terhadap Customer Satisfaction .....	26
2.4 Telaah Literatur.....	27
2.5 Model Penelitian.....	29
2.6 Bagan Alur Berfikir .....	30
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
3.1 Jenis Penelitian dan Jenis data.....	31
3.1.1 Jenis Penelitian .....	31
3.1.2 Jenis Data.....	31
3.2 Populasi dan Sampel .....	32
3.2.1 Populasi.....	32
3.2.2 Sampel .....	32
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	34
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	38
3.5 Metode analisis data .....	39
3.5.1Pengolahan data .....	39
3.5.2 Pengujian Hipotesis .....	40
3.5.3 Analisis Linear Regresi Sederhana .....	44
3.5.4 Analisis Linear Regresi Berganda.....	45
3.5.5 Koefisien Korelasi (R) .....	46
3.5.6 Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	47
3.5.7 Uji F .....	48
3.5.8 Uji T .....	48
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>50</b>
4.1 Gambaran umum Gojek Ride.....	50
4.2 Analisis Data.....	52
4.2.1 Statistik Deskriptif .....	52
4.2.2 Analisa Deskriptif Variabel .....	65
4.2.3 Uji Validitas.....	77
4.2.4 Uji Reliability .....	79
4.2.5 Uji Asumsi Klasik .....	80
4.3 Metode Analisis Statistik.....	88

4.3.1 Analisis Regresi.....	88
4.3.2 Analisis Koefisiensi Korelasi.....	92
4.3.3 Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	92
4.4 Metode Pengujian Hipotesis.....	94
4.4.1 Uji Signifikansi Simultan (Uji-F) .....	94
4.4.2 Uji Signifikansi Parsial (Uji-T).....	95
4.5 Pembahasan .....	97
<b>BAB V KESIMPULAN.....</b>	<b>115</b>
5.1 Simpulan.....	115
5.1.1. Simpulan Atas Hipotesis .....	116
5.1.2 Simpulan Atas Masalah Penelitian .....	122
5.2 Implikasi .....	123
5.2.1. Implikasi Teoritis .....	123
5.2.2 Implikasi Manajerial .....	124
5.3 Keterbatasan dan Saran .....	131
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>133</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>A-1</b>
Lampiran A - 1 Kuisioner .....	A-1
Lampiran B - 1 Tabulasi Data Kuisioner .....	B-1
Lampiran C - 1 Analisis Data .....	C-1
Lampiran D - 1 Hasil Uji Plagiarisme .....	D-1

## **DAFTAR GAMBAR**

GAMBAR 1. 1 LOGO GOJEK PERTAMA PADA SAAT PERTAMA KALI DILUNCURKAN ....	2
GAMBAR 1. 2 LOGO GOJEK PADA SAAT INI .....	3
Gambar 2. 1 Model Penenlitian jurnal utama	24
GAMBAR 2. 2 HASIL PENELITIAN TERDAHULU.....	24
GAMBAR 2. 3 MODEL PENELITIAN .....	29
GAMBAR 2. 4 BAGAN ALUR BERPIKIR .....	30
Gambar 4. 1 Profil Demografi Menurut usia	53
GAMBAR 4. 2 PROFIL DEMOGRAFI MENURUT JENIS KELAMIN .....	54
GAMBAR 4. 3 SCATTERPLOT PENGUJIAN NORMALITAS TRUST .....	81
GAMBAR 4. 4 SCATTERPLOT PENGUJIAN NORMALITAS SERVICE QUALITY.....	82
GAMBAR 4. 5 SCATTERPLOT PENGUJIAN NORMALITAS CUSTOMER SATISFACTION	82
GAMBAR 4. 6 SCATTERPLOT PENGUJIAN HETEROKEDASTISITAS TRUST .....	84
GAMBAR 4. 7 SCATTERPLOT PENGUJIAN HETEROKEDASTISITAS SERVICE QUALITY	85
GAMBAR 4. 8 SCATTERPLOT PENGUJIAN HETEROKEDASTISITAS CUSTOMER SATISFACTION .....	85
GAMBAR 4. 9 HASIL PENELITIAN .....	97

## DAFTAR TABEL

TABEL 2. 1 TELAAH LITERATUR-----	27
Tabel 3. 1 Desain Inti Kuisisioner 35	
TABEL 3. 2 DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL .....	38
Tabel 4. 1 Profil Demografi Menurut Usia 53	
TABEL 4. 2 PROFIL DEMOGRAFI MENURUT JENIS KELAMIN.....	54
TABEL 4. 3 KRITERIA PENILAIAN SETIAP VARIABEL .....	55
TABEL 4. 4 DESKRIPTIVE VARIABEL ACCESSIBILITY .....	56
TABEL 4. 5 DESKRIPTIVE VARIABEL SAFETY .....	57
TABEL 4. 6 DESKRIPTIVE VARIABEL ECONOMIC BENEFIT.....	58
TABEL 4. 7 DESKRIPTIVE VARIABEL TRAFFIC MANAGEMENT .....	60
TABEL 4. 8 DESKRIPTIVE VARIABEL TRUST .....	61
TABEL 4. 9 DESKRIPTIVE VARIABEL SERVICE QUALITY.....	63
TABEL 4. 10 DESKRIPTIVE VARIABEL CUSTOMER SATISFACTION.....	64
TABEL 4. 11 PENYEBARAN JAWABAN DARI DEMOGRAFI ACCESSIBILITY.....	65
TABEL 4. 12 PENYEBARAN JAWABAN DARI DEMOGRAFI SAFETY .....	67
TABEL 4. 13 PENYEBARAN JAWABAN DARI DEMOGRAFI ECONOMIC BENEFIT.....	69
TABEL 4. 14 PENYEBARAN JAWABAN DARI DEMOGRAFI TRAFFIC MANAGEMENT.....	71
TABEL 4. 15 PENYEBARAN JAWABAN DARI DEMOGRAFI TRUST .....	72
TABEL 4. 16 PENYEBARAN JAWABAN DARI DEMOGRAFI SERVICE QUALITY.....	74
TABEL 4. 17 PENYEBARAN JAWABAN DARI DEMOGRAFI CUSTOMER SATISFACTION.....	76
TABEL 4. 18 HASIL PENGUJIAN VALIDITAS ACCESSIBILITY .....	77
TABEL 4. 19 HASIL PENGUJIAN VALIDITAS SAFETY .....	78
TABEL 4. 20 HASIL PENGUJIAN VALIDITAS ECONOMIC BENEFIT .....	78
TABEL 4. 21 HASIL PENGUJIAN VALIDITAS TRAFFIC MANAGEMENT .....	78
TABEL 4. 22 HASIL PENGUJIAN VALIDITAS TRUST.....	78
TABEL 4. 23 HASIL PENGUJIAN VALIDITAS SERVICE QUALITY .....	79
TABEL 4. 24 HASIL PENGUJIAN VALIDITAS CUSTOMER SATISFACTION .....	79
TABEL 4. 25 PENGUJIAN RELIABILITAS .....	80
TABEL 4. 26 PENGUJIAN KOLMOGOROV SMIRNOV (K-S).....	80
TABEL 4. 27 PENILAIAN TOLARENCE DAN VARIANCE INFLATION FACTOR (VIF) .....	83
TABEL 4. 28 SPEARMAN TEST CORRELATION.....	86
TABEL 4. 29 SPEARMAN TEST CORRELATION.....	86
TABEL 4. 30 HASIL PENGUJIAN LINEARITAS .....	87
TABEL 4. 31 HASIL PENGUJIAN REGRESI SEDERHANA .....	88
TABEL 4. 32 HASIL PENGUJIAN REGRESI BERGANDA.....	89
TABEL 4. 33 HASIL ANALISIS KOEFISIEN DETERMINASI 1 ( $R^2$ ) .....	93
TABEL 4. 34 HASIL ANALISIS KOEFISIEN DETERMINASI 2 ( $R^2$ ) .....	93
TABEL 4. 35 HASIL ANALISIS KOEFISIEN DETERMINASI 3 ( $R^2$ ) .....	93
TABEL 4. 36 HASIL UJI-F .....	94
TABEL 4. 37 HASIL UJI-T .....	95
TABEL 4. 38 INDIKATOR TRAFFIC MANAGEMENT .....	104
TABEL 4. 39 INDIKATOR SAFETY .....	106
TABEL 4. 40 INDIKATOR TRUST .....	108
TABEL 4. 41 INDIKATOR SERVICE QUALITY .....	110
TABEL 4. 42 INDIKATOR CUSTOMER SATISFACTION .....	112
Tabel 5. 1 IMPLIKASI TEORITIS 123	
TABEL 5. 2 IMPLIKASI MANAJERIAL .....	130

## **DAFTAR LAMPIRAN**

LAMPIRAN A - 1 KUISIONER -----A-1

LAMPIRAN B - 1 TABULASI DATA KUISIONER -----B-1

LAMPIRAN C - 1 ANALISIS DATA -----C-1

LAMPIRAN D - 1 HASIL UJI PLAGIARISME -----D-1

