

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Pertanyaan Penelitian	10
1.3. Tujuan Penelitian	12
1.4. Manfaat Penelitian	14
A. Manfaat Teoritis	14
B. Manfaat Praktis	15
1.5. Sistematika	15
BAB II	19
TINJAUAN PUSTAKA	19
2.1 Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)	19
2.2 Harapan Usaha (Effort Expectancy)	22
2.3 Harapan Kinerja (Performance Expectancy)	23
2.4 Pengaruh Sosial (Social Influence)	25
2.5 Kondisi yang memfasilitasi (Facilitating Conditions)	27
2.6 Kerentanan yang dirasakan (Perceived Susceptibility)	28
2.7 Tingkat keparahan yang dirasakan (Perceived Severity)	30
2.8 Nilai yang dirasakan (Perceived Value)	31
2.9 Kepercayaan (Trust)	33
2.10 Loyalitas konsumen (Consumer Loyalty)	35
2.11 Hubungan Antar Variabel	37
2.11.2 Hubungan Antara Harapan Kinerja Terhadap Nilai yang dirasakan	39
2.11.3 Hubungan Antara Pengaruh sosial Terhadap Nilai yang dirasakan	40

2.11.4 Hubungan Antara Kondisi yang memfasilitasi Terhadap Nilai yang dirasakan	42
2.11.5 Hubungan Antara Kerentanan yang dirasakan Terhadap Nilai yang dirasakan	43
2.11.6 Hubungan Antara Tingkat keparahan yang dirasakan Terhadap Nilai yang dirasakan	44
2.11.8 Hubungan Antara Kepercayaan dan Loyalitas pelanggan	48
2.11.9 Nilai yang dirasakan Memediasi Antara Harapan usaha Terhadap Loyalitas pelanggan	49
Loyalitas pelanggan	52
2.11.14 Nilai yang dirasakan Memediasi Antara Tingkat keparahan yang dirasakan Terhadap Loyalitas pelanggan	55
2.11.15 Kepercayaan Memediasi Antara Harapan usaha Terhadap Loyalitas pelanggan	56
2.11.16 Kepercayaan Memediasi Antara Harapan kinerja Terhadap Loyalitas pelanggan	57
2.11.17 Kepercayaan Memediasi Antara Pengaruh sosial Terhadap Loyalitas pelanggan	58
2.11.18 Kepercayaan Memediasi Antara Kondisi yang memfasilitasi	59
2.11.19 Kepercayaan Memediasi Antara Kerentanan yang dirasakan Terhadap Loyalitas pelanggan	60
2.12 Model Penelitian	62
BAB III	63
METODE PENELITIAN	63
3.1 Paradigma Penelitian	63
3.2 Penelitian Kuantitatif	64
3.3 Tipe Tujuan Penelitian	65
3.4 Unit Analisis	67
3.5 Pengukuran Variabel	67
3.6 Definisi Operasional dan Konseptual	69
3.7 Skala Pengukuran	72
3.8 Metode Pengumpulan Data	74

3.9 Etika Pengumpulan Data.....	75
3.10 Kuesioner	76
3.11 Terjemahan Balik dengan Modifikasi	78
3.12 Desain Sampling	79
3.12.1 Ukuran Sampel.....	80
3.13 Metode Analisis Data.....	83
3.13.1 Mempersiapkan Data untuk Analisis	83
3.13.2. Data Analisis	90
3.14 Uji Reliabilitas	92
3.15 Uji Validitas	93
3.15.1 Validitas Konvergen.....	94
3.15.2. Validitas Diskriminan	95
3.16 Studi Pendahuluan.....	96
3.17 Studi Aktual	97
3.18 Structural Equation Model (SEM)	98
3.18.1 Outer Model	99
3.18.2 Inner Model.....	101
3.19 Uji Mediasi.....	103
3.20. IPMA.....	106
BAB 4	108
HASIL PENELITIAN.....	108
4.1 Hasil Uji Studi Pendahuluan.....	108
4.1.2 Hasil Uji Deskriptif.....	110
4.1.3 Outer Model	113
4.1.3.2 Uji Validitas	116
4.1.3.2.2 Uji Validitas Diskriminan	119
4.2 Hasil Uji Studi Aktual.....	122
4.2.2 Statistik Deskriptif	124
4.2.3 Outer Model	128
4.2.3.2 Uji Validitas	131
4.2.3.3 Path Coefficients	140
4.2.3.4 Uji Mediasi.....	143

4.3. Pembahasan.....	145
4.4. IPMA.....	175
BAB V.....	178
PENUTUP.....	178
5.1. Kesimpulan	178
5.2. Implikasi.....	180
5.3. Saran.....	185
DAFTAR PUSTAKA	189
LAMPIRAN.....	205



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Definisi Operasional dan Konseptual	69
Tabel 4.1. Profil Responden Studi Pendahuluan	115
Tabel 4.2. Statistik Deskriptif Studi Pendahuluan	117
Gambar 4.1. PLS ALogaritm pre test.....	121
Tabel 4.3. Uji Reliabilitas Studi Pendahuluan	122
Tabel 4.4. Outer Loading Studi Pendahuluan	123
Tabel 4. 5 AVE Studi Pendahuluan	125
Tabel 4.6 Heterotrait-Monotrait Ratio Studi Pendahuluan	127
Tabel 4. 7 Fornell-Larcker Criterion Studi Pendahuluan	128
Tabel 4.8 Profil Responden Studi Aktual	129
Tabel 4.9. Statistik Deskriptif Studi Aktual.....	131
Tabel 4.10. Uji Reliabilitas Studi Aktual	137
Tabel 4.11. Outer Loading Studi Aktual	138
Tabel 4.12 Average Variance Extracted Studi Aktual	140
Tabel 4.13. Heterotrait-Monotrait Ratio Studi Aktual	141
Tabel 4.14. Fornell-Larcker Criterion Studi Aktual	142
Tabel 4.15 Inner VIF (Variance Inflation Factor) Aktual	144
Tabel 4.16. R-Square Aktual	146
Tabel 4.17 Path Coefficients Studi Aktual (Uji Hipotesis).....	146
Tabel 4.18. Uji Mediasi. 1.....	149
Tabel 4.19. IPMA	181

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Peningkatan Transportasi Online di Kawasan Asia Tenggara	2
Gambar 1.2. Layanan Ojek Online	3
Gambar 1.3 Trend jumlah pengguna aplikasi Gojek 2023	5
Gambar 1.4. Penurunan Penggunaan Gojek	7
Gambar 1.5. VosViewer	9
Gambar 3.2 Power Analysis-Gpower	89
Gambar 3.3 Mempersiapkan data untuk analisis	92
Gambar 4.2. Outer Model Studi Aktual	135
Gambar 4.3 Inner Model Studi Aktual	143
Gambar 4.3. IPMA Tabel.....	181

