

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR BEBAS PLAGIAT	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUA PUBLIKASI	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Pertanyaan Penelitian.....	12
C. Tujuan Penelitian.....	12
D. Pembaharuan Penelitian	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	15
A. Latar Belakang Teori.....	15

1. Deskripsi Konseptual	15
2. Hasil Penelitian yang Relevan.....	27
B. Kerangka Teori dan Hipotesisi.....	39
1. Kerangka Teoritik.....	39
2. Perumusan Hipotesis	43
BAB III METODE PENELITIAN.....	44
A. Tempat dan Waktu Penelitian	44
1. Tempat Penelitian	44
2. Waktu Penelitian	44
B. Pendekatan Penelitian.....	44
1. Metode.....	44
2. Konstelasi Hubungan Antar Variabel.....	45
C. Populasi dan Sampel	46
1. Populasi	46
2. Sampel	46
D. Penyusunan Instrumen	48
1. Variabel Dependen (Loyalitas Pelanggan).....	48
2. Variabel independen (Kualitas layanan)	49

3.	Variabel Intervening (Kepuasan Pelanggan).....	50
4.	Teknik Pengukuran Data.....	53
E.	Teknik Pengumpulan Data.....	53
F.	Teknik Analisis Data.....	54
1.	Analisis Deskriptif.....	54
2.	Uji Validitas	55
3.	Uji Reliabilitas.....	56
4.	Uji Hipotesis.....	57
G.	<i>Pilot Study</i>	61
H.	Hasil Pilot Study.....	62
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		76
A.	Deskripsi Data	76
1.	Data Variabel Loyalitas Pelanggan	76
2.	Data Variabel Kualitas Layanan.....	78
3.	Data Variabel Kepuasan Pelanggan	80
B.	Hasil Analisis Data.....	82
1.	Profil Responden	82
2.	Exploratory Factor Analysis dan Reabilitas	87

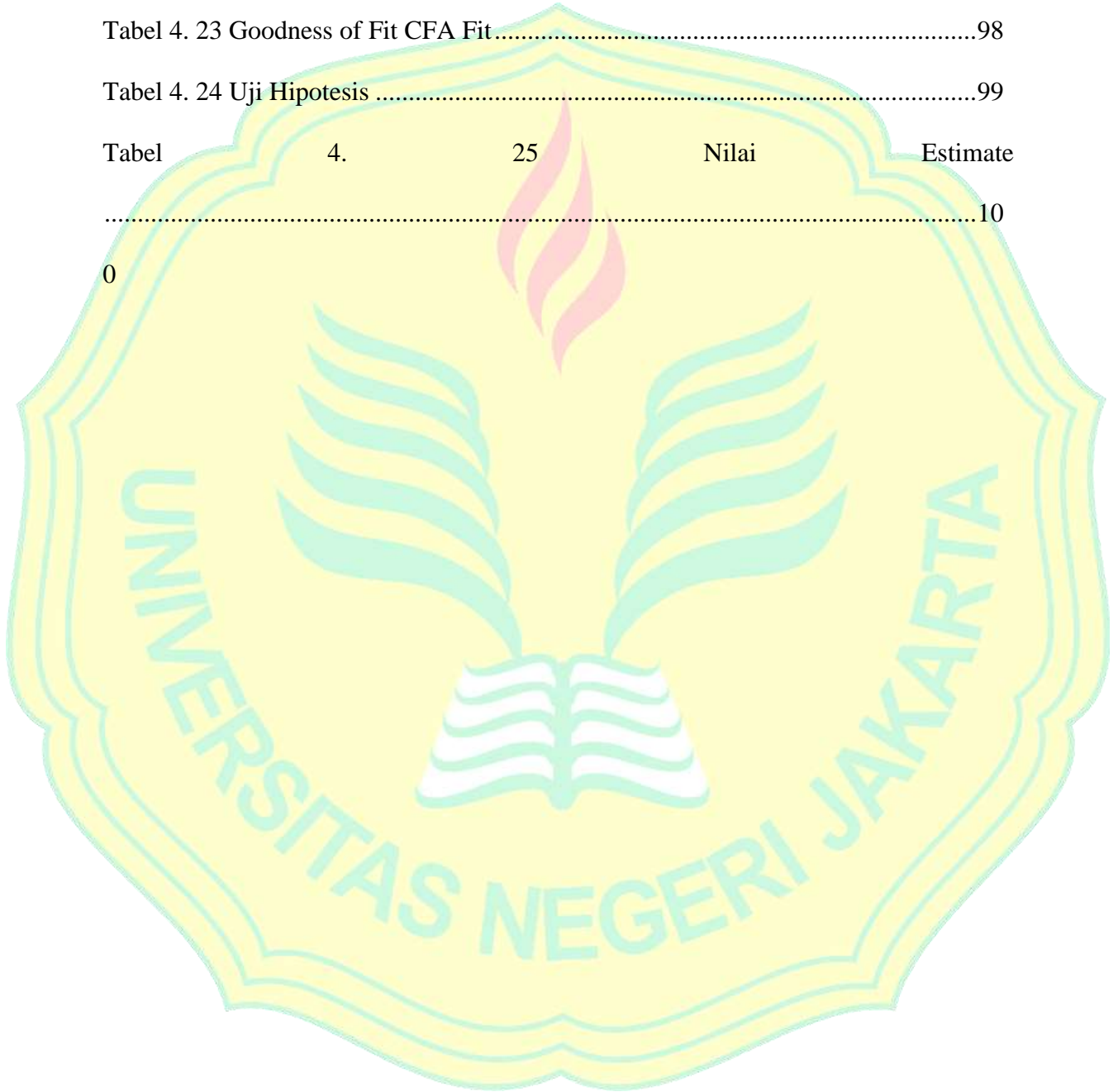
3.	Confirmatory Factor Analysis	96
4.	Fit Model	97
5.	Pengujian Hipotesis	98
C.	Pembahasan	101
1.	Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>) dengan kepuasan pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>)	101
2.	Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>) dengan Loyalitas Pelanggan (<i>Customer Loyalty</i>)	102
3.	Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>) dengan Loyalitas Pelanggan (<i>Customer Loyalty</i>)	103
BAB V PENUTUP		105
A.	Kesimpulan	105
B.	Implikasi	106
C.	Keterbatasan Penelitian	108
D.	Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya	109
DAFTAR PUSTAKA		111
LAMPIRAN		114

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Kendala yang Dihadapi Pengguna	11
Tabel 2. 1 Matrix Hasil Penelitian yang Relevan	27
Tabel 2. 2 Perbandingan Antara Jurnal dan Penelitian	29
Tabel 3. 1 Operasional Variabel Penelitian.....	50
Tabel 3. 2 Skala Penilaian Instrumen.....	53
Tabel 3. 3 Ukuran Factor Loading	56
Tabel 3. 4 Goodness of Fit Indices.....	61
Tabel 3. 5 Pilot Study Program Studi	62
Tabel 3. 6 Pilot Study Angkatan	63
Tabel 3. 7 Pilot Study Jenis Kelamin.....	64
Tabel 3. 8 Pilot Study Usia	64
Tabel 3. 9 Pilot Study Status Pekerjaan	65
Tabel 3. 10 Pilot Study Pendidikan Terakhir	66
Tabel 3. 11 Pilot Study Status Pernikahan.....	67
Tabel 3. 12 Pilot Study Total Variance Explained Loyalitas Pelanggan	69
Tabel 3. 13 Pilot Study Uji Validitas dan Reliabilitas Loyalitas Pelanggan.....	69
Tabel 3. 14 Pilot Study KMO and Bartlett's Test Kualitas Layanan	70
Tabel 3. 15 Pilot Study Total Variance Explained Kualitas Layanan.....	71
Tabel 3. 16 Pilot Study Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Layanan	72
Tabel 3. 17 Pilot Study KMO and Bartlett's Test Kepuasan Pelanggan	73

Tabel 3. 18 Pilot Study Total Variance Explained Kepuasan Pelanggan	73
Tabel 3. 19 Pilot Study Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Pelanggan.....	74
Tabel 4. 1 Descriptive Statistics Loyalitas Pelanggan	77
Tabel 4. 2 Penilaian Responden Loyalitas Pelanggan	77
Tabel 4. 3 Descriptive Statistics Kualitas Layanan.....	78
Tabel 4. 4 Penilaian Responden Kualitas Layanan.....	79
Tabel 4. 5 Descriptive Statistics Kepuasan Pelanggan	80
Tabel 4. 6 Penilaian Responden Kepuasan Pelanggan.....	81
Tabel 4. 7 Angkatan Responden	83
Tabel 4. 8 Jenis Kelamin Responden	84
Tabel 4. 9 Usia Responden.....	85
Tabel 4. 10 Status Pekerjaan Responden	85
Tabel 4. 11 Pendidikan Terakhir Responden	86
Tabel 4. 12 Status Pernikahan Responden	87
Tabel 4. 13 KMO and Bartlett's Test Loyalitas Pelanggan.....	87
Tabel 4. 14 Total Variance Explained Loyalitas Pelanggan	88
Tabel 4. 15 Uji Validitas dan Reliabilitas Loyalitas Pelanggan	88
Tabel 4. 16 KMO and Bartlett's Test Kualitas Layanan	89
Tabel 4. 17 Total Variance Explained Kualitas Layanan	91
Tabel 4. 18 Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Layanan.....	92
Tabel 4. 19 KMO and Bartlett's Test Kepuasan Pelanggan.....	93
Tabel 4. 20 Total Variance Explained Kepuasan Pelanggan	93

Tabel 4. 21 Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Pelanggan.....	94
Tabel 4. 22 Goodness of Fit CFA Not-Fit.....	96
Tabel 4. 23 Goodness of Fit CFA Fit.....	98
Tabel 4. 24 Uji Hipotesis	99
Tabel 4. 25 Nilai Estimate	10



0

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Indeks Kemacetan Indeks Kemacetan.....	2
Gambar 1. 2 Data Penggunaan Ponsel Pintar di Indonesia.....	4
Gambar 1. 3 Data Jasa Transportasi Online Yang Sering Digunakan	6
Gambar 1. 4 Ojek Online yang Sering Digunakan Mahasiswa FE UNJ	10
Gambar 1. 5 Data Kendala yang Dirasakan Mahasiswa FE UNJ	10
Gambar 2. 1 Kerangka Teori.....	43
Gambar 3. 1 Kontelasi Hubungan Antarvariabel	45
Gambar 3. 2 Pilot Study Program Studi.....	62
Gambar 3. 3 Pilot Study Angkatan	63
Gambar 3. 4 Pilot Study Jenis Kelamin	64
Gambar 3. 5 Pilot Study Usia.....	65
Gambar 3. 6 Pilot Study Status Pekerjaan	66
Gambar 3. 7 Pilot Study Pendidikan Terakhir	67
Gambar 3. 8 Pilot Study Status Pernikahan	68
Gambar 4. 1 Program Studi Responden.....	82
Gambar 4. 2 Angkatan Responden	83
Gambar 4. 3 Jenis Kelamin Responden	84
Gambar 4. 4 Usia Responden.....	85
Gambar 4. 5 Pendidikan Terakhir Responden	86
Gambar 4. 6 CFA Not-Fit	96

Gambar 4. 7 CFA Fit.....97

Gambar 4. 8 Uji Hipotesis.....99



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Survei Awal.....	114
Lampiran 2 Kuesioner Pilot study dan Penelitian (Final)	116
Lampiran 3 Tabel Jawaban Pernyataan Kuesioner Pilot study.....	121
Lampiran 4 Hasil Exploratory Factor Analysis (EFA) Pilot study.....	123
Lampiran 5 Tabel Jawaban Pernyataan Kuesioner Final	128
Lampiran 6 Hasil Exploratory Factor Analysis (EFA) Final	135
Lampiran 7 Hasil Confirmatory Factor Analysis Model Awal	140
Lampiran 8 Hasil Confirmatory Factor Analysis Model Fit	142
Lampiran 9 Form Perbaikan dan Saran	144
Lampiran 10 Kartu Konsultasi.....	146
Lampiran 11 Lembar Bebas Plagiat	147