

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR ORISINALITAS</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Pertanyaan Penelitian.....	14
C. Tujuan Penelitian .....	15
D. Manfaat Penelitian .....	15
1. Manfaat Teoritis.....	15
2. Manfaat Praktis.....	16
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>17</b>
A. Kajian Pustaka .....	17

1. Kepuasan Pengguna .....	17
2. Dimensi dan Indikator Kepuasan Pengguna .....	19
3. Indikator Kepuasan Pengguna.....	21
4. Alat Ukur Kepuasan Pelanggan.....	23
B. Penelitian Terdahulu .....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>32</b>
A. Tempat dan Waktu Penelitian .....	32
B. Desain Penelitian .....	32
C. Populasi dan Sampel.....	34
1. Populasi .....	34
2. Sampel .....	34
D. Teknik Pengumpulan Data.....	36
1. Definisi Operasional Variabel.....	36
2. Instrumen Penelitian.....	36
3. Uji Instrumen Penelitian.....	42
a. Uji Validitas .....	42
b. Uji Reliabilitas .....	44
E. Teknik Analisa Data .....	45
1. Analisis Deskriptif .....	45
2. Uji <i>Mean</i> .....	45
3. Uji Standar Deviasi .....	47
4. Uji <i>Sample Independent T-test</i> .....	47

<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>49</b>
A. Deskripsi Data .....	49
B. Analisa Deskriptif.....	53
C. Uji Mean, Standar Deviasi, dan Uji Sample Independent T-test .....	64
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>76</b>
A. Kesimpulan .....	76
B. Implikasi .....	78
1. Implikasi Teoritis.....	78
2. Implikasi Praktis.....	78
C. Keterbatasan Penelitian .....	80
D. Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya .....	80
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>82</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>88</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Transportasi <i>Online</i> yang Digunakan Publik Jabodetabek.....	3
Gambar 1.2 <i>Review</i> Pengguna terkait Aplikasi sulit dipakai .....	7
Gambar 1. 3 <i>Review</i> Pengguna terkait Kesulitan untuk mendapat <i>driver</i> .....	8
Gambar 1. 4 <i>Review</i> Pengguna terkait Kesulitan untuk mendapat <i>driver</i> .....	9
Gambar 1. 5 <i>Review</i> Pengguna terkait Performa Sistem Aplikasi .....	9
Gambar 1. 6 <i>Review</i> Pengguna terkait Aplikasi yang Sering <i>Bug</i> .....	10
Gambar 1. 7 <i>Review</i> Pengguna terkait Aplikasi yang Lemot.....	11
Gambar 1. 8 <i>Review</i> Pengguna terkait Harga yang Tidak Konsisten.....	11
Gambar 1. 9 <i>Review</i> Pengguna terkait <i>Map</i> Error menjadi Perubahan Harga .....	12
Gambar 1. 10 <i>Review</i> Pengguna terkait Harga Sesuai Pengemudi .....	13

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbedaan Layanan Aplikasi inDrive dengan Kompetitor .....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	30
Tabel 3.1 Instrumen Penelitian.....	37
Tabel 3.2 Skala Jawaban Kuesioner Penelitian.....	41
Tabel 3. 3 Skor Kriteria Kepuasan Pengguna .....	42
Tabel 3. 4 Rentang Skala Kepuasan Pengguna .....	46
Tabel 4.1 Profil Responden .....	49
Tabel 4. 2 Uji Validitas .....	51
Tabel 4. 3 Tingkat Reliabilitas berdasarkan Alpha.....	52
Tabel 4. 4 Uji Reliabilitas.....	53
Tabel 4. 5 Dimensi Kemudahan Penggunaan .....	54
Tabel 4. 6 Dimensi Pengaturan Informasi Sistem.....	57
Tabel 4. 7 Dimensi Kegunaan Aplikasi inDrive.....	59
Tabel 4. 8 Dimensi Niat untuk Menggunakan Kembali.....	62
Tabel 4. 9 Uji <i>Mean</i> terkait Kemudahan Penggunaan.....	64
Tabel 4. 10 Uji <i>Mean</i> terkait Pengaturan Informasi Sistem .....	64
Tabel 4. 11 Uji <i>Mean</i> terkait Kegunaan .....	65
Tabel 4. 12 Uji <i>Mean</i> terkait Niat untuk Menggunakan Lagi .....	65
Tabel 4. 13 Uji Standar Deviasi pada Kemudahan dan Kepuasan .....	68
Tabel 4. 14 Uji Standar Deviasi pada Pengaturan Informasi Sistem .....	68
Tabel 4. 15 Uji Standar Deviasi pada Kegunaan.....	69

Tabel 4. 16 Uji Standar Deviasi pada Niat untuk Menggunakan Kembali .....	69
Tabel 4. 17 <i>Sample Independent T-test</i> Terkait Kemudahan Penggunaan .....	71
Tabel 4. 18 Uji Sample Independent T-test terkait Pengaturan Informasi Sistem .....	72
Tabel 4. 19 Sample Independent T-test Terkait Kegunaan.....	73
Tabel 4. 20 Sample Independent T-test Terkait Niat untuk Menggunakan Kembali .	74

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	88
Lampiran 2. Deskripsi Responden .....	96
Lampiran 3. <i>Exploratory Factor Analysis</i> (EFA).....	97
Lampiran 4. Uji Reliabilitas .....	98
Lampiran 5. Hasil Kuesioner Penelitian .....	100