

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....	iii
ABSTRAK.....	iv
<i>ABSTRACT</i> .....	v
LEMBAR PERSEMBAHAN .....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Perumusan Masalah .....	12
C. Tujuan Penelitian .....	12
D. Manfaat Penelitian .....	12
1. Manfaat Teoretis.....	12
2. Manfaat Praktis.....	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	14
A. Konsep yang Diteliti .....	14
1. Kepuasan Pengguna .....	14
2. <i>End User Computing Satisfaction</i> .....	16
3. Aplikasi Maxim.....	19

B. Telaah Pustaka Penelitian Terdahulu .....	20
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>26</b>
A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	26
B. Desain Penelitian.....	26
C. Populasi dan Sampel .....	27
1. Populasi .....	27
2. Sampel .....	27
D. Teknik Pengumpulan Data.....	29
1. Definisi Konseptual Variabel .....	29
2. Definisi Operasional Variabel .....	30
3. Instrumen Penelitian.....	31
4. Uji Instrumen Penelitian.....	34
E. Teknik Analisis Data.....	36
1. Analisis Tingkat Kepentingan .....	36
2. Analisis Tingkat Kepuasan.....	37
3. Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	38
4. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....	40
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>43</b>
A. Deskripsi Data.....	43
1. Profil Responden .....	43
2. Uji Instrumen Penelitian.....	47

B. Hasil Data Penelitian.....	49
1. Hasil Analisis Tingkat Kepentingan.....	49
2. Hasil Analisis Tingkat Kepuasan .....	53
3. Hasil Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) .....	58
4. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....	60
BAB V PENUTUP.....	64
A. Kesimpulan .....	64
B. Implikasi.....	64
1. Implikasi Teoretis.....	64
2. Implikasi Praktis.....	65
C. Keterbatasan Penelitian.....	67
D. Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya.....	67
DAFTAR PUSTAKA .....	69
LAMPIRAN.....	77

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Moda Transportasi Mayoritas Warga Indonesia .....	2
Gambar 1.2 Alasan Pengguna Memilih Transportasi <i>Online</i> Dibandingkan Transportasi Lain .....	3
Gambar 1.3 Kendala yang Kerap Dialami Pengguna Transportasi <i>Online</i> .....	5
Gambar 1.4 Informasi Harga Tidak Sesuai .....	6
Gambar 1.5 Aplikasi Tidak Informatif .....	7
Gambar 1.6 Fitur Kurang Lengkap .....	7
Gambar 1.7 <i>Output</i> Tidak Sesuai .....	8
Gambar 1.8 Aplikasi <i>Error</i> .....	8
Gambar 1.9 Desain Kurang Menarik .....	8
Gambar 1.10 Desain Tampilan Menyulitkan .....	9
Gambar 1.11 Desain Tampilan Menyulitkan .....	9
Gambar 1.12 Fitur Sulit Digunakan .....	9
Gambar 1.13 Sulit Memesan .....	10
Gambar 1.14 Lama Mendapat Pengemudi .....	10
Gambar 1.15 Fitur <i>Support</i> Tidak Responsif .....	10
Gambar 3.1 <i>Importance Performance Analysis</i> .....	41
Gambar 4.1 Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i> .....	61

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	23
Tabel 3.1 Instrumen Penelitian .....	31
Tabel 3.2 Skala Likert Tingkat Kepentingan .....	34
Tabel 3.3 Skala Likert Tingkat Kinerja.....	34
Tabel 3.4 Bobot Interpretasi Skor .....	37
Tabel 3.5 Kriteria tingkat <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	40
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	43
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	44
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	45
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	46
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....	46
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas.....	47
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas.....	48
Tabel 4.8 Hasil Analisis Tingkat Kepentingan Dimensi <i>Content</i> .....	49
Tabel 4.9 Hasil Analisis Tingkat Kepentingan Dimensi <i>Accuracy</i> .....	50
Tabel 4.10 Hasil Analisis Tingkat Kepentingan Dimensi <i>Format</i> .....	50
Tabel 4.11 Hasil Analisis Tingkat Kepentingan .....	51
Dimensi <i>Ease of Use</i> .....	51
Tabel 4.12 Hasil Analisis Tingkat Kepentingan Dimensi <i>Timeliness</i> .....	52
Tabel 4.13 Hasil Analisis Tingkat Kepuasan Dimensi <i>Content</i> .....	53
Tabel 4.14 Hasil Analisis Tingkat Kepuasan Dimensi <i>Accuracy</i> .....	54
Tabel 4.15 Hasil Analisis Tingkat Kepuasan Dimensi <i>Format</i> .....	55

Tabel 4.16 Hasil Analisis Tingkat Kepuasan Dimensi <i>Ease of Use</i> .....	56
Tabel 4.17 Hasil Analisis Tingkat Kepuasan Dimensi <i>Timeliness</i> .....	57
Tabel 4.18 Hasil Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> .....	58



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	77
Lampiran 2 Tabulasi Data Kuesioner .....	82
Lampiran 3 Hasil Uji Instrumen Penelitian .....	87
Lampiran 4 Surat Keterangan Hasil Pindai Uji Kemiripan Naskah .....	93
Lampiran 5 Riwayat Hidup.....	94

