

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORIGINALITAS	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR DIAGRAM	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Kebaruan Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Kajian Pustaka	12
1. <i>Service Quality</i>	12
2. <i>Usefulness</i>	13
3. <i>Price</i>	14
4. <i>Customer Satisfaction</i>	15
5. <i>Switch Intention</i>	16
B. Kerangka Teori dan hipotesis	18
1. <i>Service Quality</i> dan <i>Customer satisfaction</i>	18
2. <i>Usefulness</i> dan <i>customer satisfaction</i>	19
3. <i>Price</i> dan <i>customer satisfaction</i>	20
4. <i>Customer satisfaction</i> dan <i>switch intention</i>	21
5. Hipotesis	21
BAB III METODE PENELITIAN	24

A. Tempat dan Waktu Penelitian	24
B. Pendekatan Penelitian.....	24
C. Populasi dan Sampel.....	25
1. Populasi	25
2. Sampel	25
D. Penyusunan Instrumental	26
E. Teknik Pengumpulan Data	29
F. Teknik Analisis Data.....	30
1. Analisis Deskriptif.....	30
2. Uji Validitas.....	30
3. Uji Reliabilitas.....	31
4. Uji Struktural Model.....	31
5. Pengujian Hipotesis	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	34
A. Deskripsi Data	34
B. Hasil Analisis Data.....	36
1. Analisis Deskriptif.....	36
2. Uji Validitas <i>Exploratory Factor Analysis</i> (EFA)	44
3. Uji Reliabilitas.....	48
4. Uji Validitas <i>Confirmatory Factor Analysis</i> (CFA)	49
C. Hasil Penelitian.....	57
D. Pembahasan	59
BAB V PENUTUP	61
A. Kesimpulan.....	61
B. Implikasi	62
C. Rekomendasi Penelitian Selanjutnya	63
DAFTAR PUSTAKA.....	64
LAMPIRAN	69

DAFTAR TABEL

TABEL BAB I

Tabel 1. 1 Tabel pengguna taksi <i>online</i> quartal 4 tahun 2018.....	2
Tabel 1. 2 Penelitian Terdahulu	10

TABEL BAB II

Tabel 2. 1 Hipotesis dan sumber artikel yang memiliki keterkaitan	22
---	----

TABEL BAB III

Tabel 3. 1 Tabel teknik penentuan populasi atau sampel.....	25
Tabel 3. 2 Tabel Operasionalisasi Variabel Penelitian	27
Tabel 3. 3 Tabel Pengukuran <i>Likect Scale</i>	29

TABEL BAB IV

Tabel 4. 1 Hasil <i>Screening</i> Domisili Responden Penelitian.....	34
Tabel 4. 2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin Responden.....	34
Tabel 4. 3 Karakteristik Berdasarkan Usia Responden.....	35
Tabel 4. 4 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Responden	35
Tabel 4. 5 Karakteristik Berdasarkan Status Pernikahan	36
Tabel 4. 6 Tabel Analisis <i>Deskriptif Service Quality</i>	37
Tabel 4. 7 Tabel Analisis Deskriptif <i>Usefulness</i>	38
Tabel 4. 8 Tabel Analisis Deskriptif <i>Price</i>	40
Tabel 4. 9 Tabel Analisis Deskriptif <i>Customer Satisfaction</i>	41
Tabel 4. 10 Tabel Analisis Deskriptif <i>Switch Intention</i>	43
Tabel 4. 11 Exploratory Factor Analysis <i>Service Quality</i>	44
Tabel 4. 12 Uji Exploratory Factor Analysis Variabel <i>Service Quality</i>	45
Tabel 4. 13 <i>Exploratory Factor Analysis Usefulness</i>	45
Tabel 4. 14 Uji <i>Exploratory Factor Analysis</i> Variabel <i>Usefulness</i>	46
Tabel 4. 15 <i>Exploratory Factor Analysis Price</i>	46
Tabel 4. 16 Uji <i>Exploratory Factor Analysis</i> Variabel <i>Price</i>	46
Tabel 4. 17 <i>Exploratory Factor Analysis Customer Satisfaction</i>	47
Tabel 4. 18 Uji <i>Exploratory Factor Analysis</i> Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	47
Tabel 4. 19 <i>Exploratory Factor Analysis Switch Intention</i>	48
Tabel 4. 20 Uji <i>Exploratory Factor Analysis</i> Variabel <i>Switch Intention</i>	48

Tabel 4. 21	Tabel Hasil Dari Uji Reliabilitas	49
Tabel 4. 22	Hasil <i>Confirmatory factor Analisis</i> dari <i>Service Quality</i>	50
Tabel 4. 23	Hasil <i>Cofirmatory Factor Analisis</i> dari <i>Usefulness</i>	51
Tabel 4. 24	Hasil <i>Cofirmatory Factor Analisis</i> dari <i>Price</i>	51
Tabel 4. 25	Hasil <i>Cofirmatory Factor Analisis</i> dari <i>Customer Satisfaction</i>	52
Tabel 4. 26	Hasil <i>Cofirmatory Factor Analisis</i> dari <i>Switch Intention</i>	53
Tabel 4. 27	Hasil penggabungan <i>first order construct</i> menjadi <i>full model</i>	54
Tabel 4. 28	Hasil Pengelolaan Menjadi Fit model	55
Tabel 4. 29	Hasil Pengujian dan Eliminasi dari Full Model menjadi <i>Fit Model</i> ...	56
Tabel 4. 30	Indikator Pada <i>Fit Model</i>	56
Tabel 4. 31	Hasil Fit Model dari <i>Parameter Regression Wights</i>	58
Tabel 4. 32	Tabel Hasil <i>Fit model</i>	59

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR BAB I

Gambar 1. 1 Komplain pelayanan <i>Go-car</i>	4
Gambar 1. 2 Komplain pelayanan <i>Go-car</i> ke 2	5
Gambar 1. 3 konsumen komplain mengenai kegunaan.....	6
Gambar 1. 4 Konsumen kecewa karena kenaikan tarif <i>Go-car</i>	6
Gambar 1. 5 Konsumen <i>Go-car</i> kecewa karena adanya kenaikan tarif secara sering	6
Gambar 1. 6 konsumen yang merasa tidak puasa akan pelayanan <i>Go-car</i>	7
Gambar 1. 7 Konsumen yang tidak puas dan berencana untuk beralih pada aplikasi lain selain <i>Go-car</i>	8

GAMBAR BAB II

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran Hipotesis	22
--	----

GAMABAR BAB IV

Gambar 4. 1 <i>Confirmatory factor Analisis</i> dari <i>Service Quality</i>	50
Gambar 4. 2 <i>Confirmatory factor Analisis Usefulness</i>	50
Gambar 4. 3 <i>Confirmatory factor Analisis Price</i>	51
Gambar 4. 4 <i>Confirmatory factor Analisis Customer Satisfaction</i>	52
Gambar 4. 5 <i>Confirmatory factor Analisis Switch Intention</i>	53
Gambar 4. 6 Hasil dari penggabungan <i>Confirmatory factor Analisis/ Construct</i> menjadi <i>full model</i>	54
Gambar 4. 7 Hasil pengelolaan menjadi <i>fit model</i>	55

DAFTAR DIAGRAM

BAB 1

Diagram 1. 1 Diagram 1 pengguna transportasi taksi <i>online</i> dari awal kemunculan	3
Diagram 1. 2 Diagram 2 adalah pengguna transportasi taksi <i>online</i> di Quater 4 tahun 2018.....	3

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Survei Niat Beralih Pada Aplikasi Taksi <i>Online</i> di Jabodetabek	69
Lampiran 2 Output Validitas dan Reliabilitas.....	74
Lampiran 3 Uji Struktural/ Instrumental.....	77
Lampiran 4 Stuktur <i>Full Model</i>	82
Lampiran 5 Struktur <i>Fit Model</i>	83
Lampiran 6 <i>Regression Weights</i>	84
Lampiran 7 <i>Standardized Total Effects</i>	85
Lampiran 8 <i>Standardized Direct Effects</i>	86
Lampiran 9 <i>Standardized Indirect Effects</i>	87
Lampiran 10 Aplikasi SPSS Versi 21	88
Lampiran 11 Aplikasi IBM SPSS Amos Versi 23	89