

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Gojek.....	1
1.2 Latar Belakang Penelitian	3
1.3 Perumusan Masalah.....	13
1.4 Pertanyaan Penelitian	14
1.5 Tujuan Penelitian.....	14
1.6 Manfaat Penelitian.....	15
1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	17
2.1 Teori dan Penelitian Terdahulu	17
2.1.1 Pemasaran Jasa.....	17
2.1.2 Perilaku Konsumen	17
2.1.3 Bisnis <i>Startup</i>	18
2.1.4 <i>E-Service Quality</i>	19
2.1.5 Kepuasan Pelanggan	21
2.1.6 Loyalitas Pelanggan	22
2.1.7 Hubungan <i>E-Service Quality</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	22
2.1.8 Hubungan <i>E-Service Quality</i> Terhadap <i>Customer Loyalty</i>	23
2.1.9 Hubungan <i>Customer Satisfaction</i> Terhadap <i>Customer Loyalty</i>	23
2.1.10 Penelitian Terdahulu	24
2.2 Kerangka Pemikiran	32

2.3	Hipotesis Penelitian	33
BAB III METODE PENELITIAN		34
3.1	Jenis Penelitian	34
3.2	Operasional Variabel	35
3.3	Tahapan Penelitian	38
3.4	Populasi dan Sampel	39
3.4.1	Populasi	39
3.4.2	Sampel	40
3.5	Pengumpulan Data dan Sumber Data	41
3.5.1	Pengumpulan Data	41
3.5.2	Sumber Data	41
3.5.3	Skala Pengukuran	42
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas	42
3.6.1	Uji Validitas	42
3.6.2	Uji Reliabilitas	43
3.7	Teknik Analisis Data	45
3.7.1	<i>Structural Equation Modeling (SEM)</i>	45
3.7.2	<i>Goodness-of-Fit (GoF)</i>	47
3.7.3	Pengujian Hipotesis	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		49
4.1	Karakteristik Responden	49
4.1.1	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	49
4.1.2	Karakteristik Berdasarkan Usia	50
4.1.3	Karakteristik Berdasarkan Status	51
4.1.4	Karakteristik Berdasarkan Durasi Penggunaan Layanan	51
4.2	Hasil Penelitian	52
4.2.1	<i>Uji Measurement Model</i>	52
4.2.2	<i>Goodness-of-Fit (GoF)</i>	55
4.2.3	Pengujian Hipotesis	56
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian	58
4.3.1	Hipotesis Kesatu	58
4.3.2	Hipotesis Kedua	59

4.3.3	Hipotesis Ketiga	61
4.3.4	Hipotesis Keempat	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		64
5.1	Kesimpulan.....	64
5.2	Saran	64
5.2.1	Saran untuk Perusahaan	64
5.2.2	Saran untuk Peneliti	66
DAFTAR PUSTAKA		67
LAMPIRAN.....		73