

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	iv
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	x
<b>ABSTRAK</b> .....	xi
<b>ABSTRACT</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	9
1.3. Pertanyaan Penelitian.....	11
1.4. Tujuan Penelitian.....	12
1.5. Motivasi penelitian .....	12
1.6. Manfaat Penelitian.....	13
1.7. Ruang lingkup dan batasan penelitian .....	13
1.7.1. Model penelitian.....	13
1.7.2. Objek Penelitian dan Subjek Penelitian.....	14
1.7.3. Lokasi Penelitian .....	14
1.8. Sistematika penulisan .....	15
1.9. Simpulan .....	16
<b>BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b> .....	17
2.1. Pendahuluan.....	17
2.2. Landasan Teori.....	17
2.2.1 Kualitas Layanan.....	17
2.2.2 Kepuasan Pelanggan .....	23
2.2.3 Kesetiaan pelanggan.....	25
2.3. Kajian Penelitian Terdahulu.....	27
2.4. Pengembangan Hipotesis .....	28
2.4.1 Hubungan antara Kualitas Layanan ( a: Kualitas Layanan Daring; b: Kualitas Layanan Luring) dengan Kepuasan Pelanggan.....	30
2.4.2 Hubungan antara Kualitas Layanan (a: Kualitas Layanan Daring; b: Kualitas Layanan Luring) dengan Kesetiaan Pelanggan.....	33

2.4.3 Hubungan Kepuasan Pelanggan dengan Kesetiaan Pelanggan.....	36
2.5. Model Penelitian.....	38
2.6. Simpulan.....	39
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN.....</b>	<b>40</b>
3.1 Pendahuluan.....	40
3.2 Desain penelitian.....	40
3.3 Definisi operasional variabel.....	42
3.3.1. Kualitas Layanan.....	42
3.3.2. Kepuasan Pelanggan .....	49
3.3.3. Kesetiaan Pelanggan .....	50
3.4 Populasi dan sampel.....	50
3.4.1 Populasi .....	50
3.4.2 Metode Pengambilan Sampel .....	51
3.4.3 Ukuran sampel .....	53
3.5 Metode Pengumpulan Data .....	53
3.6 Instrumen penelitian.....	54
3.7 Teknik analisis data.....	56
3.7.1 Pengujian Instrumen Reflektif .....	58
3.7.1.1 Uji Validitas .....	59
3.7.1.2 Uji Reabilitas.....	60
3.7.1.3 Uji Kolinearitas .....	61
3.7.2 Uji Indikator Formatif .....	62
3.7.2.1 <i>Redundancy Analysis</i> .....	63
3.7.2.2 Pengujian Kolinearitas .....	63
3.7.2.3 Signifikansi dan Relevansi <i>Outer Weights</i> .....	64
3.7.2.4 Pengujian <i>Outer Loadings</i> .....	64
3.7.3 Evaluasi Model Struktural (Inner Model) .....	65
3.7.3.1 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	65
3.7.3.2 Effect size $f^2$ .....	66
3.7.3.3 Uji Kecocokan Model (Goodness of Fit).....	66
3.7.3.4 Uji Path Coefficients.....	67
3.7.3.5 PLS Predict .....	68
3.8 Uji Instrumen Sampel Kecil.....	69
3.8.1 Data Kualitatif.....	69
3.8.2 Pengujian Indikator Reflektif.....	71
3.8.2.1 Uji Validitas.....	71

3.8.2.2 Uji Reliabilitas .....	78
3.8.2.3 Uji Multikolinearitas .....	79
3.8.3 Pengujian Indikator Formatif .....	75
3.8.3.1 Redundancy Analysis.....	75
3.8.3.2 Uji Signifikansi Outer Weight .....	75
3.9 Simpulan .....	80
<b>BAB IV ANALISIS DATA</b> .....	<b>81</b>
4.1. Pendahuluan .....	81
4.2. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	81
4.2.1 Gojek .....	82
4.2.2 Grab .....	85
4.2.3 Maxim.....	88
4.3. Hasil Pengumpulan Data .....	91
4.4. Profil Responden .....	92
4.5. Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	95
4.5.1 Pengukuran Indikator Reflektif.....	97
4.5.2 Pengujian Indikator Formatif .....	101
4.6. Statistik Deskriptif.....	109
4.7. Analisis Model Struktural (Inner Model) .....	112
4.7.1 Uji Koefisien Determinasi .....	118
4.7.2 Uji Effect Size $f^2$ .....	1185
4.7.3 Uji Kecocokan Model .....	1186
4.7.4 PLS Predict.....	118
4.7.5 Path Coefficients .....	119
4.8. Pembahasan .....	136
4.8.1 Hipotesis 1.....	136
4.8.2 Hipotesis 2.....	139
4.8.3 Hipotesis 3.....	145
4.9. Simpulan.....	147
<b>BAB V KESIMPULAN</b> .....	<b>148</b>
5.1 Kesimpulan .....	148
5.2 Implikasi Manajerial .....	149
5.3 Keterbatasan dan Saran Penelitian Selanjutnya .....	154
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>158</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>169</b>