UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Pengaruh Kualitas Layanan Platform dan Pengemudi pada Kepuasan dan Niat Penggunaan Berkelanjutan
Generasi Z Pengguna Ride-hailing Maxim di Indonesia
Aliyah Farah Salsabila, Dr. Sari Winahjoe Siswomihardjo, M.B.A.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN i
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI ii
SURAT PERNYATAAN iii
KATA PENGANTAR iv
DAFTAR ISI vi
DAFTAR TABEL ix
DAFTAR GAMBAR x
DAFTAR LAMPIRAN xi
INTISARI xii
ABSTRACT xiii
BAB I 1
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Rumusan Masalah 6
1.3 Pertanyaan Penelitian 7
1.4 Tujuan Penelitian 7
1.5 Manfaat Penelitian 8
1.5.1 Manfaat Teoritis 8
1.5.2 Manfaat Praktis 8
1.6 Ruang Lingkup Penelitian 8
BAB II 10
2.1 Landasan Teori 10
2.1.1 Perilaku Konsumen 10
2.1.2 Model Konfirmasi Ekspektasi 11
2.1.3 Niat Penggunaan Berkelanjutan 12
2.1.4 Kepuasan Konsumen 13
2.1.5 Kualitas Layanan 14
2.1.6 Kualitas Layanan Platform 16
2.1.7 Kualitas Layanan Pengemudi 18
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu 20
2.3 Pengembangan Hipotesis 24
2.3.1 Pengaruh Kualitas Layanan Platform pada Kepuasan Konsumen 24

UNIVERSITAS GADJAH MADA
Pengaruh Kualitas Layanan Platform dan Pengemudi pada Kepuasan dan Niat Penggunaan Berkelanjutan
Generasi Z Pengguna Ride-hailing Maxim di Indonesia
Aliyah Farah Salsabila, Dr. Sari Winahjoe Siswomihardjo, M.B.A.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

2.3.2 Pengaruh Kualitas Layanan Pengemudi pada Kepuasan Konsumen 24
2.3.3 Pengaruh Kepuasan Konsumen pada Niat Penggunaan Berkelanjutan .. 25
2.4 Model Penelitian 26
BAB III 27
3.1 Desain Penelitian 27
3.2 Definisi Operasional Variabel 27
3.2.1 Niat Penggunaan Berkelanjutan 27
3.2.2 Kepuasan Konsumen 28
3.2.3 Kualitas Layanan Platform 28
3.2.4 Kualitas Layanan Pengemudi 29
3.3 Populasi dan Sampel 30
3.3.1 Populasi 30
3.3.2 Sampel dan Desain Pengambilan Sampel 31
3.3.3 Ukuran Sampel 31
3.4 Teknik Pengumpulan Data 32
3.5 Instrumen Penelitian 32
3.6 Teknik Analisis Data 33
3.7 Uji Higher-order Construct 33
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas 35
3.8.1 Uji Validitas 35
3.8.2 Uji Reliabilitas 36
3.9 Uji Multikolinearitas dan Signifikansi Weight 37
3.10 Uji Model Struktural 38
3.10.1 Uji Koefisien Determinasi (R^2) 38
3.10.2 Uji Relevansi Prediktif (Q^2) 38
3.10.3 Evaluasi Koefisien Jalur 39
3.11 Pilot Test 39
BAB IV 43
4.1 Analisis Data 43
4.2 Karakteristik Responden 43
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 43
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Gender 44
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili 45
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan 46

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Pengaruh Kualitas Layanan Platform dan Pengemudi pada Kepuasan dan Niat Penggunaan Berkelanjutan
Generasi Z Pengguna Ride-hailing Maxim di Indonesia**
Aliyah Farah Salsabila, Dr. Sari Winahjoe Siswomihardjo, M.B.A.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir 46
4.2.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran 47
4.2.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Layanan yang Digunakan . 48
4.3 Analisis Statistik Deskriptif 48
4.4 Hasil Uji Lower-order Component 50
4.4.1 Hasil Uji Validitas 51
4.4.2 Hasil Uji Reliabilitas 54
4.5 Hasil Uji Higher-order Component 55
4.5.1 Hasil Uji Multikolinearitas 56
4.5.2 Hasil Uji Signifikansi Weight 57
4.6 Hasil Uji Model Struktural 58
4.6.1 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) 58
4.6.2 Hasil Uji Relevansi Prediktif (Q^2) 59
4.6.3 Hasil Uji Koefisien Jalur 60
4.7 Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis 61
4.8 Pembahasan 62
4.8.1 Pengaruh Kualitas Layanan Platform pada Kepuasan Konsumen 62
4.8.2 Pengaruh Kualitas Layanan Pengemudi pada Kepuasan Konsumen 64
4.8.3 Pengaruh Kepuasan Konsumen pada Niat Penggunaan Berkelanjutan .. 65
BAB V 67
5.1 Simpulan 67
5.2 Implikasi 68
5.2.1 Implikasi Teoritis 68
5.2.2 Implikasi Manajerial 68
5.3 Keterbatasan dan Saran 70
5.4 Saran 71
DAFTAR PUSTAKA 72
LAMPIRAN 78