

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN MOTO</b> .....	<b>vi</b>
<b>HALAMAN KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRAKSI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian .....	11
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>13</b>
A. Landasan Teori .....	13
1. Loyalitas Pelanggan.....	13
2. Citra Merek.....	20
3. Kualitas Layanan.....	24
4. Persepsi Harga.....	28
B. Penelitian Terdahulu.....	35

C. Hubungan Antar Variabel .....	38
1. Hubungan Persepsi Harga dengan Loyalitas Pelanggan .....	38
2. Hubungan Kualitas Layanan dengan Loyalitas Pelanggan .....	39
3. Hubungan Persepsi Harga dengan Citra Merek .....	41
4. Hubungan Kualitas Layanan dengan Citra Merek .....	42
5. Hubungan Citra Merek dengan Loyalitas Pelanggan .....	43
D. Kerangka Pemikiran .....	44
E. Hipotesis .....	46
<b>BAB III. METODE PENELITIAN.....</b>	<b>47</b>
A. Rancangan Penelitian .....	47
B. Populasi dan Sampel.....	48
1. Populasi Penelitian.....	48
2. Sampel Penelitian.....	49
3. Teknik Pengambilan Sampel.....	49
4. Besaran Sampel.....	50
C. Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data.....	51
1. Jenis Data.....	51
2. Metode Pengumpulan Data .....	51
D. Klasifikasi Variabel Penelitian .....	52
E. Definisi Operasional Variabel .....	53
F. Skala Pengukuran Variabel.....	55
G. Uji Instrumen .....	56
1. Uji Validitas .....	56
2. Uji Reliabilitas .....	58
H. Teknik Analisis Data.....	59
1. Metode Statistik Deskriptif .....	59
2. Metode Statistik Kuantitatif dengan PLS .....	61

<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>63</b>
A. Karakteristik Responden .....	64
B. Hasil Analisis .....	66
1. Deskripsi Variabel Penelitian.....	66
2. Hasil Uji <i>Partial Least Square</i> (PLS).....	69
C. Pengujian Hipotesis .....	78
D. Pembahasan Hasil Penelitian .....	79
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>86</b>
A. Kesimpulan .....	86
B. Saran .....	87
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>89</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>97</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	35
Tabel 2.2 Perbedaan dengan Penelitian Sekarang .....	37
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	53
Tabel 3.2 Linkert Penelitian.....	55
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas.....	57
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas.....	58
Tabel 3.5 Skala Interval.....	60
Tabel 4.1 Karakteristik Responden.....	64
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Variabel Persepsi Harga .....	66
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Variabel Kualitas Layanan .....	67
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Variabel Citra Merek .....	68
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Variabel Loyalitas Pelanggan .....	69
Tabel 4.6 Hasil <i>Outer Loading</i> .....	72
Tabel 4.7 Hasil Nilai <i>AVE (Average Variance Extracted)</i> .....	73
Tabel 4.8 Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> .....	74
Tabel 4.9 Nilai <i>Cross Loading</i> Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity</i> .....	75
Tabel 4.10 Hasil Pengujian <i>Composite Reliability</i> .....	76
Tabel 4.11 Hasil Pengujian <i>Goodness of Fit Inner Model</i> .....	76
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung.....	78

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pengaksesan Aplikasi Jasa Transportasi Online 2017 .....	8
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	45
Gambar 3.1 Model Pengaruh Antar Variabel .....	62
Gambar 4.1 Konstruksi Diagram Jalur Hasil PLS.....	70

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian .....	99
Lampiran 2 : Rekapitulasi Data Karakteristik Responden .....	104
Lampiran 3 : Data Jawaban Responden .....	107
Lampiran 4 : Deskripsi Responden .....	112
Lampiran 5 : Deskripsi Tanggapan Responden .....	113
Lampiran 6 : Uji Validitas.....	120
Lampiran 7 : Uji Reliabilitas.....	123
Lampiran 8 : Diagram PLS .....	124
Lampiran 9 : Hasil Outer Loading.....	125
Lampiran 10 : Convergent Validity.....	125
Lampiran 11 : Cross Loading Discriminant Validity .....	126
Lampiran 12 : Composite Reliability dan R square .....	126
Lampiran 13 : Hipotesis Pengaruh Langsung .....	126
Lampiran 14 : Hipotesis Pengaruh Mediasi .....	126