

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PERNYATAAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERSEMBAHAN.....	iii
MOTTO	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Manfaat Penelitian.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
A. Landasan Teori	13
B. Penelitian Terdahulu.....	62
C. Pengaruh Antar Variabel	64
D. Kerangka Pemikiran	75
E. Hipotesis.....	75
BAB III METODE PENELITIAN	78
A. Rancangan Penelitian	78
B. Populasi dan Sample	78
C. Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data	81
D. Klasifikasi Variabel.....	82
E. Definisi Operasional Variabel	84
F. Skala Pengukuran Variabel	87
G. Uji <i>Goodness of Measurement</i>	89

H. Metode Analisis Data	91
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	108
A. Analisis Deskripsi Responden.....	108
B. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	115
C. Analisis Kuantitatif Variabel Penelitian.....	121
D. Pembahasan	140
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	151
A. Kesimpulan.....	151
B. Saran.....	152
DAFTAR PUSTAKA	155
LAMPIRAN-LAMPIRAN	166

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perhitungan Poin di Grab.....	44
Tabel 2.2 Perbedaan dalam Dimensi KualitasLayanan	52
Tabel 3.1 Definisi Operasional	84
Tabel 3.2 Skala Likeart	88
Tabel 3.3Tabel Skala Interval Distribusi Kriteria Pendapat Responden	88
Tabel 3.4 Tabel HasilUji Validitas	89
Tabel 3.5Tabel Hasil Uji Reliabilitas.....	91
Tabel 3.6Tabel Model Persamaan Struktural.....	97
Tabel 3.7Tabel Pengukuran Struktural	98
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	108
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	109
Tabel 4.3Pendapatan atau Uang Saku Responden.....	110
Tabel 4.4 Karakteristik Pelanggan Grab.....	111
Tabel 4.5 Layanan yang paling Sering digunakan Oleh Pelanggan	112
Tabel 4.6Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....	114
Tabel 4.7 Penilaian Variabel Kategori Gamifikasi.....	115
Tabel 4.8 Penilaian Variabel Kategori kualitasLayanan.....	116
Tabel 4.9 Penilaian Variabel Kategori Ekuitas merek.....	118
Tabel 4.10 Penilaian Variabel Kategori Advokasi pelanggan.....	119
Tabel 4.11Penilaian Variabel Kategori Kepuasan pelanggan.....	120
Tabel 4.12 Hasil Uji <i>Goodness Of Fit</i>	122
Tabel 4.13Evaluasi Normalitas Data	124
Tabel 4.14Output <i>Mahalanobis Distance</i>	125
Tabel 4.15 Uji Kausalitas.....	126
Tabel 4.16 <i>Standardized Direct Effects</i>	135
Tabel 4.17 <i>Standardized Indirect Effects</i>	136
Tabel 4.18 <i>Standardized Total Effects</i>	136

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Aplikasi Transportasi Online yang Paling banyak digunakan di Indonesia berdasarkan Survey Ecommerceq	6
Gambar 1.2 Aplikasi Transportasi Online yang Paling banyak digunakan di Indonesia berdasarkan Survey KPPU	6
Gambar 2.1 Perbedaan antara <i>Game</i> , Gamifikasi, Mainan, dan Desain <i>Game</i> untuk kesenangan	35
Gambar 2.2 Fitur <i>mini Games</i> Sushu Smash di Aplikasi Grab.....	41
Gambar 2.3 Rewards di dalam aplikasi Grab	43
Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran	75
Gambar 3.1 Analisis Full Model	96
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	108
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	109
Gambar 4.3 Pendapatan atau Uang Saku Responden	110
Gambar 4.4 Karakteristik Pelanggan yang Menggunakan Jasa Layanan Grab	111
Gambar 4.5 Layanan yang paling Sering digunakan Oleh Pelanggan.....	113
Gambar 4.6 Kriteria Domisili Responden	114
Gambar 4.7 Full Model Structural Equation Model	122

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	: Kuisisioner Penelitian.....	166
Lampiran II	: Uji Validitas dan Reliabilitas.....	174
Lampiran III	: Rekapitulasi Data Penelitian.....	180
Lampiran IV	: Analisis Deskriptif dan Kuantitatif.....	200