

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAKSI	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	16
1.3 Tujuan Penelitian.....	17
1.4 Manfaat Penelitian.....	18
1.5 Tinjauan Pustaka	19
1.5.1 Tinjauan Teoritik	19
1.5.2 Tinjauan Empirik	53
1.6 Pengaruh Antar Variabel	77
1.7 Kerangka Pemikiran	83
1.8 Hipotesis	85
1.9 Model Hipotesis	86
1.10 Definisi Konsep , Definisi Operasional, dan Indikator	88
1.10.1 Definisi Konsep	88
1.10.2 Definisi Operasional	89
1.11 Metode Penelitian.....	94
1,11.1 Jenis Penelitian	94
1.11.2 Ruang Lingkup Penelitian	95
1.11.3 Lokasi Penelitian.....	95
11.1.4 Populasi dan Sampel.....	96
1.11.5 Teknik Sampling.....	98
1.11.6 Sumber Data	99

11.11.7 Teknik Pengumpulan Data.....	99
11.11.8 Skala Pengukuran	100
11.11.9 Uji Instrumen Penelitian	101
11.11.10 Teknis Analisis Data.....	103
11.11.11 Uji Hipotesis	107
BAB II GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN	109
2.1 Sejarah PT Gojek Indonesia	109
2.2 Visi dan Misi PT Gojek Indonesia	112
2.3 Logo PT Gojek Indonesia.....	113
2.4 Tiga Pilar PT Gojek Indonesia	114
2.5 Layanan yang ditawarkan.....	114
2.6 Gambaran Kualitas Layanan Go-Pay	116
2.7 Gambaran <i>Customer Relationship Management</i> Go-Pay.....	119
2.8 Gambaran Kepuasan Pelanggan Go-Pay	122
2.9 Gambaran Loyalitas Pelanggan Go-Pay.....	123
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	126
3.1 Hasil Uji Instrumen	127
3.1.1 Hasil Uji Validitas	127
3.1.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	130
3.2 Karakteristik Responden	132
3.2.1 Usia Responden	133
3.2.2 Jenis Kelamin.....	134
3.3 Analisis Data	135
3.3.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	135
3.3.2 Analisis Statistik Inferensial	179
3.4 Pembahasan	194
3.4.1 Pengaruh Kualitas Layanan (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Z)	194
3.4.2 Pengaruh <i>Customer Relationship Management</i> (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Z).....	196
3.4.3 Pengaruh Kualitas Layanan (X1) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	198
3.4.4 Pengaruh <i>Customer Relationship Management</i> (X2) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	200
3.4.5 Pengaruh Kepuasan Pelanggan (Z) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	201

3.4.6 Pengaruh Kualitas Layanan (X1) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) melalui Kepuasan Pelanggan (Z).....	203
3.4.7 Pengaruh <i>Customer Relationship Management</i> (X2) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) melalui Kepuasan Pelanggan (Z).....	204
BAB IV PENUTUP	205
4.1 Kesimpulan.....	205
4.2 Saran	206
DAFTAR PUSTAKA	211