

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
ORISINALITAS SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
MOTTO	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	10
1.3. Tujuan Penelitian	11
1.4. Manfaat Penelitian	12
1.4.1. Manfaat Teoritis	12
1.4.2. Manfaat Praktis.....	13
1.5. Tinjauan Pustaka	13
1.5.1. Kajian Teori.....	13
1.5.2. Kajian Empirik	27
1.6. Hubungan Antar Variabel	37

1.7. Kerangka Pemikiran.....	42
1.8. Hipotesis.....	48
1.9. Definisi Konsep dan Operasional	52
1.9.1. Definisi Konsep	52
1.9.2. Definisi Operasional	53
1.10. Metode Penelitian.....	63
1.10.1. Tipe Penelitian.....	63
1.10.2. Objek Penelitian	63
1.10.3. Populasi dan Sampel.....	64
1.10.4. Teknik Sampling.....	65
1.10.5. Sumber Data	66
1.10.6. Teknik Pengumpulan Data	66
1.10.7. Teknik Pengukuran Data	67
1.10.8. Uji Instrumen Penelitian.....	68
1.10.9. Teknik Analisis Data	70
1.10.10. Uji Hipotesis	74
BAB II GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN.....	75
2.1. Sejarah Perusahaan.....	75
2.2. Visi dan Misi Perusahaan.....	76
2.3. Logo Perusahaan	76
2.4. Jenis Layanan pada Aplikasi Maxim	77
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	78
3.1 Hasil Uji Instrumen	79

3.1.1 Uji Validitas.....	79
3.1.2 Uji Reliabilitas	82
3.2 Karakteristik Responden	83
3.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	83
3.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....	84
3.2.3 Intensitas Pelanggan Menggunakan Transportasi Ojek <i>Online</i> MaximBike dalam Kurun Waktu 1 Tahun Terakhir	85
3.3 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	86
3.3.1 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Layanan Elektronik	87
3.3.2 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan.....	98
3.3.3 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Kepercayaan Pelanggan ...	106
3.3.4 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan	113
3.4 Analisis Statistik Inferensial	123
3.4.1 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	123
3.4.2 Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	129
3.4.3 Pengujian Hipotesis	132
3.5 Pembahasan.....	139
3.5.1 Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (X) terhadap Kepuasan Pelanggan (Z1).....	139
3.5.2 Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (X) terhadap Kepercayaan Pelanggan (Z2).....	140
3.5.3 Pengaruh Kepuasan Pelanggan (Z1) terhadap Kepercayaan Pelanggan (Z2).....	141

3.5.4 Pengaruh Kepuasan Pelanggan (Z1) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	143
3.5.5 Pengaruh Kepercayaan Pelanggan (Z2) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	144
3.5.6 Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (X) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	145
3.5.7 Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (X) terhadap Kepercayaan Pelanggan (Z2) melalui Kepuasan Pelanggan (Z1)	147
3.5.8 Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (X) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) melalui Kepuasan Pelanggan (Z1).....	148
3.5.9 Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (X) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) melalui Kepercayaan Pelanggan (Z2).....	149
3.5.10 Pengaruh Kepuasan Pelanggan (Z1) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) melalui Kepercayaan Pelanggan (Z2).....	150
BAB IV PENUTUP	152
4.1 Kesimpulan	152
4.2 Saran.....	154
DAFTAR PUSTAKA	159
LAMPIRAN.....	163