

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. MANFAAT PENELITIAN.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
A. Landasan Teori	14
B. Penelitian Terdahulu.....	31
C. Pengaruh Antar Variabel	35
D. Kerangka Konseptual	40
E. Hipotesis Penelitian.....	40
BAB III METODE PENELITIAN	42
A. Jenis Penelitian	42
B. Objek Dan Waktu Penelitian	42
C. Populasi	43
D. Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel	43
E. Jenis Dan Sumber Data	45
F. Proses Pengambilan Data.....	45
G. Klasifikasi Variabel Penelitian.....	47

H. Definisi Operasional Variabel	48
I. Uji Instrumen	49
J. Teknik Analisis Data.....	55
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	57
A. Analisis Deskriptif.....	57
B. Analisis Kuantitatif.....	64
C. PEMBAHASAN	78
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	88
A. Kesimpulan.....	88
B. Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN.....	94

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Hubungan antara kepuasan dan loyalitas	27
Tabel 2. 2 Peneliti Terdahulu	31
Tabel 3. 1 Skala Likert	46
Tabel 3. 2 Kategorisasi Interval Variabel	47
Tabel 3. 3 Definisi Operasional Variabel.....	48
Tabel 3. 4 Hasil Outer Loading.....	51
Tabel 3. 5 Discriminant validity 30 Responden.....	52
Tabel 3. 6 Average variance extracted	53
Tabel 3. 7 Cronbach's Alpha	54
Tabel 3. 8 Composite reliability	55
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	58
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	58
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	59
Tabel 4. 5 Deskriptif Variabel Kualitas layanan	60
Tabel 4. 6 Deskriptif Variabel Promosi	61
Tabel 4. 7 Deskriptif Variabel Nilai yang dirasakan.....	62
Tabel 4. 8 Deskriptif Variabel Kepuasan pelanggan	63
Tabel 4. 9 Deskriptif Variabel Loyalitas pelanggan	64
Tabel 4. 10 Outer Loading	67
Tabel 4. 11 Cross loading.....	68
Tabel 4. 12 Average variance extracted	69
Tabel 4. 13 Composite reliability.....	70
Tabel 4. 14 Cronbach's alpha	71
Tabel 4. 15 Hasil R-square.....	72
Tabel 4. 16 Hasil uji Q-square	73
Tabel 4. 17 Hasil Path coefficients	74
Tabel 4. 18 Hasil Spesific Indirect Effect	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Nilai ekonomi sektor transportasi online	1
Gambar 1.2 Keluhan Pelanggan Tentang Kualitas Layanan	6
Gambar 1.3 Keluhan pengguna Jogjakita terkait Promosi.....	6
Gambar 1.4 Keluhan Pelanggan Terhadap Nilai yang dirasakan	7
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	40
Gambar 4.1 Outer Model	65
Gambar 4.2 Inner Model.....	66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	95
Lampiran 2 Data 115 Responden.....	111
Lampiran 3 Hasil Pengujian 115 Responden.....	154