

PENGARUH *PERCEIVED SECURITY*, *PERCEIVED EASE OF USE*, DAN *SERVICE QUALITY* PADA LAYANAN OJEK *ONLINE*: GOJEK, MAXIM, DAN INDRIVE TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* SERTA DAMPAKNYA PADA *REUSE INTENTION*

ANANDA SEKAR AMALIA

1707620076



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

PROGRAM STUDI S1 PENDIDIKAN BISNIS

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2024

**THE EFFECT OF PERCEIVED SECURITY, PERCEIVED EASE OF USE,
AND SERVICE QUALITY RIDE-HAILING MOTORCYCLE SERVICE:
GOJEK, MAXIM, AND INDRIVE ON CUSTOMER SATISFACTION AND
ITS IMPACT ON REUSE INTENTION**

ANANDA SEKAR AMALIA

1707620076



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

**This thesis was prepared to fulfill one of the requirements to obtain a
Bachelor of Education Degree at the Faculty of Economics State University of
Jakarta**

BUSINESS EDUCATION STUDIES PROGRAM

FACULTY OF ECONOMICS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2024

ABSTRAK

Ananda Sekar Amalia, Pengaruh Perceived Security, Perceived Ease of Use, dan Service Quality Layanan Ojek Online: Gojek, Maxim, dan Indrive terhadap Customer Satisfaction serta Dampaknya pada Reuse Intention, Skripsi Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta, 2024

Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki hubungan antara *perceived security*, *perceived ease of use*, *service quality*, *customer satisfaction*, dan *reuse intention* dalam konteks layanan ojek online di DKI Jakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi yang ditargetkan dalam penelitian ini terdiri dari pengguna layanan ojek online seperti Gojek, Maxim, dan Indrive. Secara khusus, populasi yang dapat diakses mencakup pengguna Gojek, Maxim, dan Indrive yang berdomisili di DKI Jakarta. Dalam penelitian ini, peneliti menerapkan purposive sampling, yaitu metode sampling non-probabilitas. Terdapat 22 indikator dalam penelitian ini, dan penelitian ini menggunakan 150 sampel dengan 3 objek, artinya terdapat 50 sampel per objek. Penelitian dilakukan secara online menggunakan platform Microsoft Forms, dengan menggunakan kuesioner yang didistribusikan kepada pengguna Gojek, Maxim, dan Indrive di DKI Jakarta. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala tipe Likert. Analisis data dilakukan menggunakan SEM PLS, yaitu metode statistik yang digunakan untuk menguji dan mengevaluasi model hubungan antar variabel. Dari total 30 hipotesis, 13 diterima dan memiliki dampak signifikan, sementara sisanya ditolak. Di antara 3 objek, variabel yang memiliki dampak signifikan pada semua objek adalah *service quality* terhadap *customer satisfaction* dan *perceived ease of use* terhadap *reuse intention*. Dan yang lainnya tidak memberikan hasil yang signifikan. Objek dengan hipotesis yang paling banyak diterima adalah Maxim, dengan 7 dari 10 hipotesis yang diterima atau signifikan. Sementara itu, untuk Gojek dan Indrive, hanya 3 dari 10 hipotesis yang diterima atau signifikan.

Kata Kunci: *Perceived security, perceived ease of use, service quality, customer satisfaction, dan reuse intention*

ABSTRACT

Ananda Sekar Amalia, The Effect of Perceived Security, Perceived Ease of Use, and Service Quality Ride-Hailing Motorcycle Service: Gojek, Maxim, and Indrive on Customer Satisfaction and its's Impact on Reuse Intention, Skripsi Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta, 2024

This study aims to investigate the relationship between perceived security, perceived ease of use, service quality, customer satisfaction, and reuse intention in the context of online motorcycle services in DKI Jakarta. The study employs a quantitative approach. The population targeted in this research consists of users of online motorcycle services such as Gojek, Maxim, and Indrive. Specifically, the accessible population includes users of Gojek, Maxim, and Indrive residing in DKI Jakarta. In this study, the researcher applied purposive sampling, a type of non-probability sampling method. There are 22 indicators in this research, and this study used 150 samples with 3 objects, meaning there are 50 samples per object. The study was conducted online using the Microsoft Forms platform, utilizing a questionnaire distributed to users of Gojek, Maxim, and Indrive in DKI Jakarta. The scale used in this study is a Likert-type scale. Data analysis was conducted using SEM PLS, a statistical method used to test and evaluate the model of relationships between variables. Out of a total of 30 hypotheses, 13 were accepted and had a significant impact, while the rest were rejected. Among the 3 objects, the variables that had a significant impact on all objects were service quality on customer satisfaction and perceived ease of use on reuse intention. The others were inconclusive. The object with the most accepted hypotheses was Maxim, with 7 out of 10 hypotheses being accepted or significant. Meanwhile, for Gojek and Indrive, only 3 out of 10 hypotheses were accepted or significant.

Keyword: *Perceived security, perceived ease of use, service quality, customer satisfaction, dan reuse intention*

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI

Kampus Universitas Negeri Jakarta, Gedung M, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telepon (021) 4721227, Surel fe@unj.ac.id - www.fe.unj.ac.id

SURAT PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Kami, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dr. Osly Usman, M.Bus
NIP/NIDK : 197401152008011008
Bertindak sebagai : Dosen Pembimbing I

Nama : Muhammad Fawaiq, M.Ec.Dev.
NIP/NIDK : 198507232010121002
Bertindak sebagai : Dosen Pembimbing II

Memberikan persetujuan kepada mahasiswa di bawah ini:

Nama : Ananda Sekar Amalia
No. Registrasi : 1707620076
Program Studi : S1 Pendidikan Bisnis
Judul Proposal Penelitian : Pengaruh *Perceived Security*, *Perceived Ease of Use*, dan *Service Quality* Layanan Ojek Online: Gojek, Maxim, dan Indrive terhadap *Customer Satisfaction* serta Dampaknya pada *Reuse Intention*

Untuk Mengikuti Sidang Skripsi.

Jakarta, 24 Juni 2024

Dosen Pembimbing I

Dr. Osly Usman, M.Bus
197401152008011008

Dosen Pembimbing II

Muhammad Fawaiq, M.Ec.Dev.
198507232010121002

Mengetahui,
Koord. Program Studi Pendidikan Bisnis

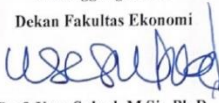
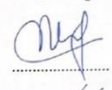


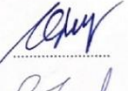
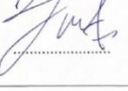
Nadya Fadillah Fidhyallah, S.Pd., M.Pd
NIP. 199302202019032022

Keterangan:

1. Formulir harus diketik
2. Tanda tangan harus asli

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi			
			
Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D. NIP 197002122008121001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Nadya Fadillah Fidyallah, S.Pd., M.Pd. NIP. 199302202019032022 (Ketua Sidang)		10 Juli 2024
2	Daru Putri Kusumaningtyas, SE., M.Han. NIP. 199504122023212041 (Penguji Ahli 1)		10 Juli 2024
3	Annisa Lutfia, S.Pd., M.Pd. NIP. 198802142022032001 (Penguji Ahli 2)		10 Juli 2024
4	Dr. Osly Usman, M.Bus. NIP. 197401152008011008 (Pembimbing 1)		10 Juli 2024
5	Muhammad Fawaiq, M.Ec.Dev. NIP. 198507232010121002 (Pembimbing 2)		11 Juli 2024
Nama : Ananda Sekar Amalia No. Registrasi : 1707620076 Program Studi : Pendidikan Bisnis Tanggal Lulus : 4 Juli 2024			

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12
- dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

LEMBAR ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ananda Sekar Amalia

NIM : 1707620076

Prodi : Pendidikan Bisnis

Fakultas : Ekonomi

Judul Skripsi : Pengaruh *Perceived Security*, *Perceived Ease of Use*, dan *Service Quality* Layanan Ojek Online Gojek, Maxim, dan Indrive terhadap *Customer Satisfaction* serta Dampaknya pada *Reuse Intention*

Menyatakan bahwa skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun perguruan tinggi lain. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan daftar pustaka. Pertanyaan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 06 Agustus 2024

Yang Membuat Pernyataan



Ananda Sekar Amalia

NIM. 1707620076

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Ananda Sekar Amalia
NIM : 1707620076
Fakultas/Prodi : Ekonomi/Pendidikan Bisnis
Alamat email : sekarsjafii@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Pengaruh *Perceived Security*, *Perceived Ease of Use*, dan *Service Quality* Layanan Ojek
Online: Gojek, Maxim, dan Indrive terhadap *Customer Satisfaction* serta Dampaknya pada
Reuse Intention

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 10 Juli 2024
Penulis

(Ananda Sekar Amalia)

LEMBAR PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Skripsi ini saya persembahkan untuk Ibu, Ayah, Kakak, dan Nenek yang sudah memberikan dukungan serta doa yang tiada henti. Terima kasih karena telah menyayangi dan mengupayakan kehidupan yang terbaik untuk saya. Terima kasih karena rasa cinta yang tidak pernah putus serta kasih sayang yang dilimpahkan begitu banyak selama ini. Terima kasih karena telah menjadi rumah yang paling hangat dan aman. Keluarga bagi saya adalah tempat sebenar-benarnya pulang.

Tidak lupa apresiasi sebesar-besarnya untuk diri ini yang mampu melewati proses pendidikan yang tidak sebentar. Walaupun jalannya terasa sulit, terima kasih karena memilih untuk bertahan dan tidak menyerah. Semoga perjalanan baru yang akan ditempuh kedepannya dipermudah, walaupun sulit, semoga pemandangannya indah.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena atas rahmat-Nya, peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, yang telah menjadi suri tauladan bagi seluruh umat manusia. Penyusunan skripsi dengan judul **"Pengaruh *Perceived Security*, *Perceived Ease of Use*, dan *Service Quality* pada Layanan Ojek Online: Gojek, Maxim, dan Indrive terhadap *Customer Satisfaction* serta Dampaknya pada *Reuse Intention*"** ini merupakan langkah penting dalam perjalanan akademik peneliti sebagai mahasiswa Program Studi Pendidikan Bisnis Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Skripsi ini bukanlah hasil usaha yang selesai dengan mudah, melainkan perjalanan panjang yang penuh dengan liku-liku dan tantangan. Namun, dengan izin Allah SWT, peneliti berhasil menyelesaikannya. Penyusunan skripsi juga ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak yang dengan tulus peneliti ucapkan.

Di kesempatan ini, peneliti ingin mengucapkan rasa syukur dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak yang telah membantu dan mendukung peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini yaitu diantaranya:

1. Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
2. Ibu Nadya Fadillah F, S.Pd., M.Pd selaku Koordinator Program Studi S1 Pendidikan Bisnis.
3. Bapak Dr. Osly Usman, M. Bus selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak berjasa dalam memberikan bimbingan, ilmu, saran dan motivasi dalam membimbing penulisan skripsi ini.
4. Bapak Muhammad Fawaiq, M.Ec.Dev. selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak berjasa dalam memberikan ilmu, arahan, saran dan dukungan dalam membimbing penelitian ini.

5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi, khususnya dosen-dosen Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
6. Kedua orang tua tercinta saya, yaitu Ibu Resti Novasari dan Ayah Ogi Soleman, serta kakak saya Egi Lanang AUFAR yang selalu mendukung, menemani dan menyayangi saya dengan tulus.
7. Nabilah Afifah Rasya yang telah kebersamai sejak awal pengerjaan proposal sampai akhir skripsi.
8. Joni, Lango, Ncen, Bocil, Bolang selaku kucing-kucing saya yang turut andil dalam menaikkan *mood* saya ketika mengerjakan penelitian ini.
9. Maliq & D'Essentials, Arctic Monkeys, Kunto Aji, Niki, Sal Priadi, Aespa, Bring Me The Horizon, Caskets, Bad Omens, Akon, dan Arash Buana yang selalu menjadi penghibur dan juga karyanya memberikan semangat kepada saya dalam pengerjaan skripsi ini.
10. Seluruh teman-teman Pendidikan Bisnis 2020 terkhusus Fauziah Syabani, Mustika Baharsyah, dan Nadila Kusumaningrum yang memberikan banyak dukungan kepada saya.

Peneliti menyadari bahwa, dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Hal ini dikarenakan keterbatasan dan kemampuan peneliti. Oleh karena itu, saran dan kritik dari berbagai pihak sangat peneliti harapkan.

Jakarta, Juni 2024

Penulis

Ananda Sekar Amalia

NIM. 1707620076

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
LEMBAR ORISINALITAS	v
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vi
LEMBAR PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Pertanyaan Penelitian	12
C. Tujuan Penelitian	14
D. Manfaat Penelitian	15

BAB II	16
KAJIAN PUSTAKA.....	16
A. Teori Pendukung.....	16
1. <i>Perceived Security</i>	16
2. <i>Perceived Ease of Use</i>	20
3. <i>Service Quality</i>	24
4. <i>Customer Satisfaction</i>	29
5. <i>Reuse Intention</i>	31
B. Kerangka Teoritik dan Pengembangan Hipotesis	40
1. Pengaruh <i>perceived security</i> terhadap <i>customer satisfaction</i>	40
2. Pengaruh <i>perceived ease of use</i> terhadap <i>customer satisfaction</i>	42
3. Pengaruh <i>service quality</i> terhadap <i>customer satisfaction</i>	43
4. Pengaruh <i>perceived security</i> terhadap <i>reuse intention</i>	44
5. Pengaruh <i>perceived ease of use</i> terhadap <i>reuse intention</i>	45
6. Pengaruh <i>service quality</i> terhadap <i>reuse intention</i>	47
7. Pengaruh <i>customer satisfaction</i> terhadap <i>reuse intention</i>	48
8. Pengaruh <i>perceived security</i> terhadap <i>reuse intention</i> melalui <i>customer satisfaction</i>	50
9. Pengaruh <i>perceived ease of use</i> terhadap <i>reuse intention</i> melalui <i>customer satisfaction</i>	51

10. Pengaruh <i>service quality</i> terhadap <i>reuse intention</i> melalui <i>customer satisfaction</i>	52
C. Hipotesis Penelitian	53
BAB III	55
METODE PENELITIAN	55
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	55
1. Waktu Penelitian	55
2. Tempat Penelitian	55
B. Desain Penelitian	56
C. Populasi dan Sampel.....	56
1. Populasi	56
2. Sampel	57
D. Definisi Konseptual	58
1. Definisi <i>perceived security</i>	58
2. Definisi <i>service quality</i>	58
3. Definisi <i>perceived ease of use</i>	59
4. Definisi <i>customer satisfaction</i>	59
5. Defisi <i>reuse intention</i>	60
E. Pengembangan Instrumen.....	60
F. Teknik Pengumpulan Data.....	66

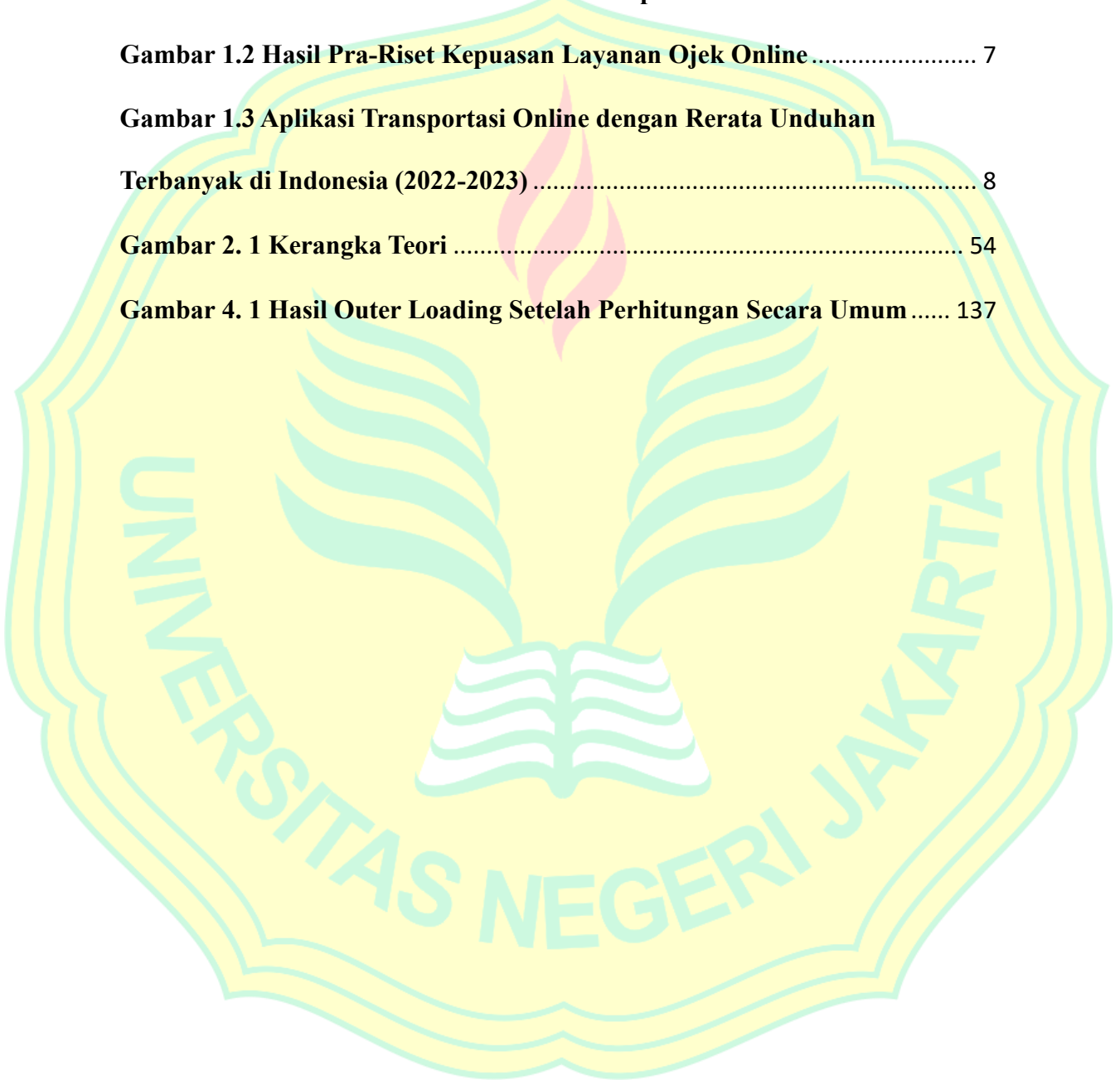
G. Teknik Analisis Data	68
1. <i>Outer model</i>	70
2. <i>Inner model</i>	71
3. Uji Hipotesis	72
BAB IV	73
PEMBAHASAN	73
A. Deskripsi Data	73
1. Profil Responden	73
2. Profil Data	86
B. Hasil	131
1. Uji Model Pengukuran (<i>Outer model</i>)	131
2. Uji Model Struktural (<i>Inner model</i>)	151
3) Uji Hipotesis	158
C. Pembahasan	168
BAB V	222
PENUTUP	222
A. Kesimpulan	222
B. Implikasi	223
1. Implikasi Praktis	223
2. Implikasi Teoritis	224

C. Keterbatasan Penelitian	225
D. Rekomendasi Bagi Peneliti Selanjutnya.....	226
DAFTAR PUSTAKA.....	227
LAMPIRAN.....	240



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Persentase Alasan Memilih Transportasi Online.....	2
Gambar 1.2 Hasil Pra-Riset Kepuasan Layanan Ojek Online	7
Gambar 1.3 Aplikasi Transportasi Online dengan Rerata Unduhan Terbanyak di Indonesia (2022-2023)	8
Gambar 2. 1 Kerangka Teori	54
Gambar 4. 1 Hasil Outer Loading Setelah Perhitungan Secara Umum	137



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Perbandingan Layanan.....	9
Tabel 3. 1 Instrumen Indikator.....	60
Tabel 3. 2 Skala Likert.....	68
Tabel 4. 1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Secara Umum.....	73
Tabel 4. 2 Gojek.....	74
Tabel 4. 3 Maxim.....	74
Tabel 4. 4 Indrive.....	75
Tabel 4. 5 Profil Responden Berdasarkan Usia Secara Umum.....	75
Tabel 4. 6 Gojek.....	76
Tabel 4. 7 Maxim.....	76
Tabel 4. 8 Indrive.....	77
Tabel 4. 9 Profil Responden Berdasarkan Domisili Secara Umum.....	77
Tabel 4. 10 Gojek.....	78
Tabel 4. 11 Maxim.....	79
Tabel 4. 12 Indrive.....	80
Tabel 4. 13 Profil Responden Berdasarkan Status Pekerjaan Secara Umum	81
Tabel 4. 14 Gojek.....	81
Tabel 4. 15 Maxim.....	82
Tabel 4. 16 Indrive.....	82
Tabel 4. 17 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir Secara Umum.....	83
Tabel 4. 18 Gojek.....	84

Tabel 4. 19 Maxim	84
Tabel 4. 20 Indrive.....	85
Tabel 4. 21 Analisis Deskriptif Variabel Perceived Security Secara Umum ..	86
Tabel 4. 22 Analisis Deskriptif Variabel Perceived Security Secara Umum ..	88
Tabel 4. 23 Analisis Deskriptif Variabel Perceived Security Gojek.....	88
Tabel 4. 24 Analisis Deskriptif Variabel Perceived Security Gojek.....	90
Tabel 4. 25 Analisis Deskriptif Variabel Perceived Security Maxim	91
Tabel 4. 26 Analisis Deskriptif Variabel Perceived Security Maxim	92
Tabel 4. 27 Analisis Deskriptif Variabel Perceived Security Indrive.....	93
Tabel 4. 28 Analisis Deskriptif Variabel Perceived Security Indrive.....	94
Tabel 4. 29 Analisis Deskriptif Variabel Perceived Ease of Use Secara Umum	95
Tabel 4. 30 Analisis Deskriptif Variabel Perceived Ease of Use Secara Umum	97
Tabel 4. 31 Analisis Deskriptif Variabel Perceived Ease of Use Gojek.....	98
Tabel 4. 32 Analisis Deskriptif Variabel Perceived Ease of Use Gojek.....	99
Tabel 4. 33 Analisis Deskriptif Variabel Perceived Ease of Use Maxim	100
Tabel 4. 34 Analisis Deskriptif Variabel Perceived Ease of Use Maxim	102
Tabel 4. 35 Analisis Deskriptif Variabel Perceived Ease of Use Indrive	103
Tabel 4. 36 Analisis Deskriptif Variabel Perceived Ease of Use Indrive	104
Tabel 4. 37 Analisis Deskriptif Variabel Service Quality Secara Umum.....	105
Tabel 4. 38 Analisis Deskriptif Variabel Service Quality Secara Umum.....	107
Tabel 4. 39 Analisis Deskriptif Variabel Service Quality Gojek	108

Tabel 4. 40 Analisis Deskriptif Variabel Service Quality Gojek	109
Tabel 4. 41 Analisis Deskriptif Variabel Service Quality Maxim.....	110
Tabel 4. 42 Analisis Deskriptif Variabel Service Quality Maxim.....	111
Tabel 4. 43 Analisis Deskriptif Variabel Service Quality Indrive	112
Tabel 4. 44 Analisis Deskriptif Variabel Service Quality Indrive	114
Tabel 4. 45 Analisis Deskriptif Variabel Customer Satisfaction Secara Umum	115
Tabel 4. 46 Analisis Deskriptif Variabel Customer Satisfaction Secara Umum	116
Tabel 4. 47 Analisis Deskriptif Variabel Customer Satisfaction Gojek.....	117
Tabel 4. 48 Analisis Deskriptif Variabel Customer Satisfaction Gojek.....	118
Tabel 4. 49 Analisis Deskriptif Variabel Customer Satisfaction Maxim	119
Tabel 4. 50 Analisis Deskriptif Variabel Customer Satisfaction Maxim	120
Tabel 4. 51 Analisis Deskriptif Variabel Customer Satisfaction Indrive.....	120
Tabel 4. 52 Analisis Deskriptif Variabel Customer Satisfaction Indrive.....	121
Tabel 4. 53 Analisis Deskriptif Variabel Reuse Intention Secara Umum	122
Tabel 4. 54 Analisis Deskriptif Variabel Reuse Intention Secara Umum	124
Tabel 4. 55 Analisis Deskriptif Variabel Reuse Intention Gojek.....	125
Tabel 4. 56 Analisis Deskriptif Variabel Reuse Intention Gojek.....	126
Tabel 4. 57 Analisis Deskriptif Variabel Reuse Intention Maxim	127
Tabel 4. 58 Analisis Deskriptif Variabel Reuse Intention Maxim	128
Tabel 4. 59 Analisis Deskriptif Variabel Reuse Intention Indrive.....	129
Tabel 4. 60 Analisis Deskriptif Variabel Reuse Intention Indrive.....	130

Tabel 4. 61 Hasil Outer Loading Setelah Perhitungan Secara Umum	131
Tabel 4. 62 Hasil Outer Loading Gojek.....	133
Tabel 4. 63 Hasil Outer Loading Maxim.....	134
Tabel 4. 64 Hasil Outer Loading Indrive	135
Tabel 4. 65 Hasil Discriminant Validity Cross Loadings Secara Umum.....	138
Tabel 4. 66 Hasil Heterotrait Monotrait Ratio (HTMT) Secara Umum	140
Tabel 4. 67 Hasil Discriminant Validity Cross Loadings Gojek.....	140
Tabel 4. 68 Hasil Heterotrait Monotrait Ratio (HTMT) Gojek.....	142
Tabel 4. 69 Hasil Discriminant Validity Cross Loadings Maxim.....	142
Tabel 4. 70 Hasil Heterotrait Monotrait Ratio (HTMT) Maxim	144
Tabel 4. 71 Hasil Discriminant Validity Cross Loadings Indrive	144
Tabel 4. 72 Hasil Heterotrait Monotrait Ratio (HTMT) Indrive.....	146
Tabel 4. 73 Hasil Construct Reliability and Validity Secara Umum	147
Tabel 4. 74 Hasil Construct Reliability and Validity Gojek	148
Tabel 4. 75 Hasil Construct Reliability and Validity Maxim.....	149
Tabel 4. 76 Hasil Construct Reliability and Validity Indrive	150
Tabel 4. 77 Hasil Perhitungan R-Square Secara Umum	152
Tabel 4. 78 Hasil Perhitungan R-Square Gojek	153
Tabel 4. 79 Hasil Perhitungan R-Square Maxim.....	154
Tabel 4. 80 Hasil Perhitungan R-Square Indrive	154
Tabel 4. 81 Hasil Uji VIF Secara Umum	155
Tabel 4. 82 Hasil Uji VIF Gojek.....	156
Tabel 4. 83 Hasil Uji VIF Maxim	156

Tabel 4. 84 Hasil Uji VIF Indrive.....	157
Tabel 4. 85 Hasil Path Coefficient Gojek	158
Tabel 4. 86 Hasil Path Coefficient Maxim.....	160
Tabel 4. 87 Hasil Path Coefficient Indrive	162
Tabel 4. 88 Hasil Indirect Effect Gojek	164
Tabel 4. 89 Hasil Indirect Effect Maxim	165
Tabel 4. 90 Hasil Indirect Effect Indrive.....	167
Tabel 4. 91 Uji Hipotesis Gojek.....	217
Tabel 4. 92 Uji Hipotesis Maxim	219
Tabel 4. 93 Uji Hipotesis Indrive.....	220



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	240
Lampiran 2 Tabulasi Hasil Kuesioner	247
Lampiran 3 Lembar Perbaikan Skripsi.....	251
Lampiran 4 Kartu Konsultasi.....	253
Lampiran 5 Lembar Persetujuan Sidang Skripsi.....	254
Lampiran 6 Lembar Persetujuan Dosen Pembimbing.....	255
Lampiran 7 Hasil Turnitin	256
Lampiran 8 Riwayat Hidup	257

