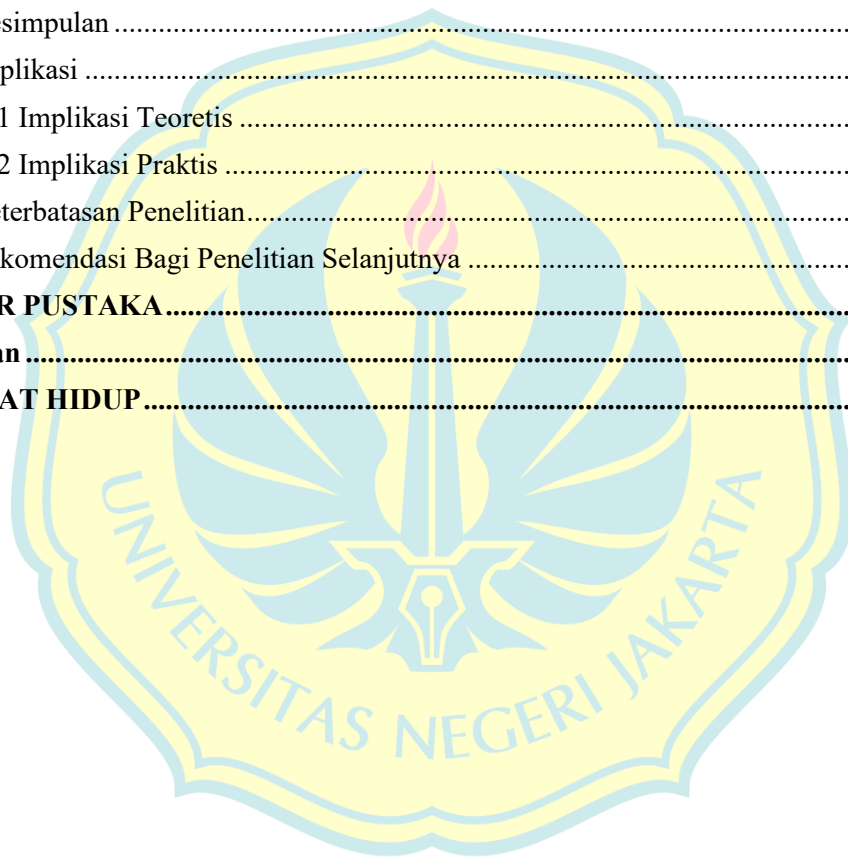


DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR ORISINALITAS	ii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Rumusan Masalah	16
1.3. Tujuan Penelitian.....	17
1.4. Manfaat Penelitian.....	18
1.4.1. Manfaat Teoretis.....	18
1.4.2. Manfaat Praktis	18
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	19
2.1. Teori Pendukung.....	19
2.1.1. Kepuasan Pelanggan	19
2.1.2. Citra Merek	22
2.1.3. Tarif.....	25
2.1.4. Kualitas Layanan.....	27
2.2. Pengembangan Hipotesis dan Kerangka Teori	30
2.2.1. Pengembangan hipotesis	30
2.2.2. Kerangka Teori	42
2.3. Penelitian Terdahulu	43
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	48
3.1. Waktu dan Tempat Penelitian	48
3.2. Desain Penelitian	48
3.3. Populasi dan Sampel	48
3.3.1. Populasi.....	48

3.3.2.	Sampel.....	49
3.4.	Pengembangan Instrumen.....	50
3.4.1.	Variabel Independen.....	50
3.4.2.	Variabel Dependen.....	50
3.5.	Pengumpulan Data.....	53
3.6.	Skala Pengukuran.....	53
3.7.	Teknik Analisis Data.....	54
3.7.1.	Analisis Statistik Deskriptif.....	55
3.7.2.	Uji Validitas.....	55
3.7.3.	Uji Reliabilitas.....	56
3.7.4.	Uji Kesesuaian Model.....	56
3.7.5.	Uji Hipotesis.....	59
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	60
4.1	Deskripsi Data.....	60
4.1.1	Karakteristik Responden.....	60
4.1.1.1	Jenis Kelamin.....	61
4.1.1.2	Usia.....	61
4.1.1.3	Domisili.....	62
4.1.1.4	Pekerjaan.....	63
4.1.1.5	Pendapatan Bulanan.....	64
4.1.2	Deskripsi Variabel Penelitian.....	65
4.1.2.1	Variabel Tarif (X1).....	65
4.1.2.2	Variabel Kualitas Layanan (X2).....	66
4.1.2.3	Variabel Citra Merek (Z).....	67
4.1.2.4	Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	69
4.1.3	Uji Reliabilitas Instrumen.....	70
4.2	Hasil Penelitian.....	71
4.2.1	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	71
4.2.1.1	Uji Validitas.....	71
4.2.1.2	Uji Reliabilitas.....	74
4.2.2	Uji Kelayakan Model.....	76
4.2.2.1	Evaluasi Model Pengukuran.....	76
4.2.2.2	Uji Kecocokkan Model Keseluruhan (Goodness of Fit).....	77
4.2.3	Uji Hipotesis.....	80
4.3	Pembahasan.....	90
4.3.1	Pengaruh Tarif terhadap Citra Merek.....	90

4.3.2 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Citra Merek	91
4.3.3 Pengaruh Tarif terhadap Kepuasan Pelanggan	92
4.3.4 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan	93
4.3.5 Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan	95
4.3.6 Pengaruh Tarif terhadap Kepuasan Pelanggan melalui Citra Merek	96
4.3.7 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan melalui Citra Merek	98
BAB V PENUTUP.....	100
5.1 Kesimpulan	100
5.2 Implikasi	102
5.2.1 Implikasi Teoretis	102
5.2.2 Implikasi Praktis	103
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	104
5.4 Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya	105
DAFTAR PUSTAKA.....	108
Lampiran	113
RIWAYAT HIDUP.....	121



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Perkembangan pengguna internet di Indonesia	1
Gambar 1. 2 Alesan menggunakan Aplikasi Ojek Online	3
Gambar 1. 3 Aplikasi Transportasi Online di Indonesia	4
Gambar 1. 4 Kasus Pemerasan Penumpang Grab	7
Gambar 1. 5 Kasus Penumpang Grab	8
Gambar 1. 6 . Penilaian Aplikasi Grab di Appstore	13
Gambar 1. 7 Penilaian Aplikasi Grab di Appstore	14
Gambar 1. 8 Keluhan pelanggan Grab di Twitter (X)	14
Gambar 2. 1 Kerangka Teori.....	43
Gambar 3. 1 Path Model SEM.....	55
Gambar 4. 1 Uji Kelayakan Model Secara Keseluruhan	79
Gambar 4. 2 Hasil Uji T-Value Lisrel.....	79



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Tarif Minimum Grab di Indonesia.....	10
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	43
Tabel 3. 1 Operasional Variabel	51
Tabel 3. 2 Skala Likert	54
Tabel 3. 3 Uji Kesesuaian Model	59
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	61
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	61
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	62
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	63
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Bulanan.....	64
Tabel 4. 6 Distribusi Tanggapan Responden terhadap Variabel Tarif.....	65
Tabel 4. 7 Distribusi Tanggapan Responden terhadap Variabel Kualitas Layanan ...	66
Tabel 4. 8 Distribusi Tanggapan Responden terhadap Variabel Citra Merek	68
Tabel 4. 9 Distribusi Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan	69
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	70
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Variabel TA (TA).....	72
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (KL).....	72
Tabel 4. 13 Hasil Uji Validitas Variabel Citra Merek (CM).....	73
Tabel 4. 14 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (KP)	74
Tabel 4. 15 Hasil Uji Reliabilitas	75
Tabel 4. 16 Hasil Uji Kecocokan Model Keseluruhan	77
Tabel 4. 17 Hasil Pengajuan Hipotesis	81
Tabel 4. 18 Ringkasan Hasil Uji Hipotesis.....	88

Intelligentia - Dignitas

LAMPIRAN

Lampiran	113
----------------	-----



Intelligentia - Dignitas