

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL BELAKANG.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
RIWAYAT HIDUP	vi
PERSEMBAHAN	vii
MOTTO	viii
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	8
1.3 Ruang Lingkup Penelitian	8
1.3.1 Ruang Lingkup Subjek.....	8
1.3.2 Ruang Lingkup Objek.....	8
1.3.3 Ruang Lingkup Tempat.....	8
1.3.4 Ruang Lingkup Waktu	9
1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
1.5.1 Bagi Perusahaan	9
1.5.2 Bagi Institusi	9
1.5.3 Bagi Peneliti	10
1.6 Sistematika Penulisan.....	10

BAB I : Pendahuluan	10
BAB II : Landasan Teori	10
BAB III : Metode Penelitian.....	10
BAB IV : Hasil dan Pembahasan.....	11
BAB V : Simpulan dan Saran	11
BAB II LANDASAN TEORI	13
2.1 Kualitas Jasa	13
2.2 Kepercayaan	15
2.2.1 Manfaat Kepercayaan.....	17
2.3 Harga	18
2.3.1 Penetapan Harga.....	19
2.4 Loyalitas Pelanggan	20
2.5 PeneletianTerdahulu	23
2.6 Kerangka Pikir.....	25
2.7 Kerangka Teori.....	26
2.8 Hipotesis	26
2.8.1 Pengaruh kualitas jasa Terhadap loyalitas pelanggan	26
2.8.2 Pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan	27
2.8.3 Pengaruh harga terhadap loyalitas	28
2.8.4 Pengaruh Kualitas Jasa, Kepercayaan dan Harga terhadap Loyalitas.	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
3.1 Jenis Penelitian	31
3.2 Sumber Data	31
3.3. Metode Pengumpulan Data	31
3.4 Populasi dan Sampel	32
3.4.1 Populasi	32
3.4.2 Sampel.....	32
3.5 Variabel Penelitian	33
3.5.1 Variabel Independen	33
3.5.2 Variabel Dependenden.....	33

3.6	Definisi Operasional Variabel	34
3.7	Uji Persyaratan Instrumen	35
3.7.1	Uji Validitas	35
3.7.2	Uji Reliabilitas	36
3.8	Uji Persyaratan Analisis Data.....	37
3.8.1	Uji Normalitas Sampel.....	37
3.8.2	Uji Homogenitas Sampel	38
3.8.3	Uji Linieritas Sampel	38
3.8.4	Uji Multikolinieritas Sampel.....	38
3.9	Metode Analisis Data	39
3.9.1	Regresi Linier Berganda	39
3.10	Pengujian Hipotesis	40
3.10.1	Uji Parsial (Uji-T)	40
3.10.2	Uji Simultan (Uji-F)	42
BAB IV METODE PENELITIAN		43
4.1	Deskripsi Data	43
4.1.1	Deskripsi Karakteristik Responden.....	43
4.1.2	Deskripsi Variabel Penelitian.....	46
4.2	Hasil Uji Persyaratan Analisis Data	51
4.2.1	Hasil Uji Validitas.....	51
4.2.2	Hasil Uji Normalitas	56
4.3.2	Hasil Uji Homogenitas	57
4.3.3	Hasil Uji Linieritas	57
4.4	Hasil Uji Multikulinier	58
4.5	Metode Analisis.....	59
4.5.1	Analisis Regresi Linier Berganda	59
4.6	Hasil Uji Hipotesis	61
4.6.1	Hasil Uji t	61
4.6.2	Hasil Uji F	62
4.7	Pembahasan	63
4.7.1	Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Loyalitas	63

4.7.2	Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas	64
4.7.3	Pengaruh Harga terhadap Loyalitas	65
4.7.4	Pengaruh Kualitas Jasa, Kepercayaan Dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan	65
BAB V		67
SIMPULAN DAN SARAN		67
5.1	Simpulan.....	67
5.2	Saran	67
Daftar Pustaka		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 MARKET SHARE TRANSPORTASI <i>ONLINE</i>	2
Tabel 1. 2 PRA SURVEI PENGGUNA OJEK <i>ONLINE</i>	5
Tabel 2. 2 PENELITIAN TERDAHULU.....	22
Tabel 3.1 JAWABAN INSTRUMEN.....	30
Tabel 3. 2 KRITERIA PEMILIHAN SAMPEL.....	31
Tabel 3. 3 DEFINISI OPERASIONAL VARIABE.....	32
Tabel 3. 4 INTERPRESTASI NILAI R.....	35
Tabel 4. 1KARAKTERRISTIK BERDASARKAN USIA.....	41
Tabel 4. 2 KARAKTERRISTIK BERDASARKAN JENIS KELAMIN	42
Tabel 4. 3 KARAKTERRISTIK BERDASARKAN PEKERJAAN	42
Tabel 4. 4 KARAKTERRISTIK PENGELUARAN PERBULAN	42
Tabel 4. 5 KARAKTERRISTIK LAMA MENGGUNAKAN JASA.....	43
Tabel 4. 6 HASIL JAWABAN RESPONDEN VARIABEL KUALITAS JASA	44
Tabel 4. 7 HASIL JAWABAN RESPONDEN VARIABEL KEPERCAYAAN.	45
Tabel 4. 8 HASIL JAWABAN RESPONDEN VARIABEL HARGA	46
Tabel 4. 9 HASIL JAWABAN RESPONDEN VARIABEL LOYALITAS	47
Tabel 4. 10 HASIL UJI VALIDITAS KUALITAS JASA	49
Tabel 4. 11 HASIL UJI VALIDITAS KEPERCAYAAN	50
Tabel 4. 12 HASIL UJI VALIDITAS KUALITAS HARGA	51
Tabel 4. 13 HASIL UJI VALIDITAS LOYALITAS	52
Tabel 4. 14 INTERPRESTASI NILAI R.....	53
Tabel 4. 15 HASIL UJI RELIABILITAS	53
Tabel 4. 16 HASIL UJI NORMALITAS.....	54
Tabel 4. 17 HASIL UJI HOMOGENITAS.....	55
Tabel 4. 18 HASIL UJI LINIERITAS	56
Tabel 4. 19 HASIL UJI MULTIKOLINIERITAS.....	56
Tabel 4. 20 HASIL ANALISIS LINIER BERGANDA	57
Tabel 4. 21 KOEFISIEN KORELASI	58
Tabel 4. 22 HASIL PERHITUNGAN UJI T	59
Tabel 4. 23 HASIL UJIF	60

Tabel Gambar

Tabel Gambar 1. 1 Penghasilan Kotribusi	4
Tabel Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	24
Tabel Gambar 2. 2 Kerangka Teori.....	25

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Hasil Pengumpulan Jawaban

Lampiran 3 Profil Responden

Lampiran 4 Hasil Jawaban Responden

Lampiran 5 Uji Validitas

Lampiran 6 Uji Reliabilitas

Lampiran 7 Uji Normalitas Dan Homogenitas

Lampiran 8 Uji Linieritas

Lampiran 9 Uji Multikolinieritas

Lampiran 10 Uji Regresi Linier Berganda

Lampiran 11 T Tabel

Lampiran 12 F Tabel