

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS KONSUMEN PADA PENGGUNA TAKSI BERBASISKAN APLIKASI *ONLINE* “UBER” DI JAKARTA



SEKOLAH PASCASARJANA
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2017

© Hak Cipta Milik IPB

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencatatkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah; dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.

PERNYATAAN MENGENAI TESIS INI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA*

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis berjudul Analisis Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Pada Pengguna Taksi Berbasiskan Aplikasi *Online* “Uber” Di Jakarta adalah benar karya saya dengan arahan dari komisi pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir tesis ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, oktober 2017

Arief Mahardiwan
NIM P056133792.54E



SB-IPB
Sekolah Bisnis - Institut Pertanian Bogor



© Hak Cipta Milik IPB, Tahun 2017

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  SB-IPB
Sekolah Bisnis - Institut Pertanian Bogor

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah; dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB

© Hak Cipta Milik IPB

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah; dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
LOYALITAS KONSUMEN PADA PENGGUNATAKSI
BERBASISKAN APLIKASI ONLINE “UBER” DI JAKARTA**

ARIEF MAHARDIWAN

Tesis
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Manajemen
pada
Program Studi Manajemen dan Bisnis



**SEKOLAH PASCASARJANA
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2017**



Penguji Luar Komisi pada Ujian Tesis : Irman Hermadi SKom, MS, PhD



© Hak Cipta Milik IPB

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencatunkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah; dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB

Judul Tesis : Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Pada Pengguna Taksi Berbasis Aplikasi *Online* “Uber” di Jakarta

Nama : Arief Mahardiwan

NIM : P056133792.54E

Disetujui oleh
Komisi Pembimbing

Dr Ir Arif Imam Suroso, MSc(CS)

Ketua

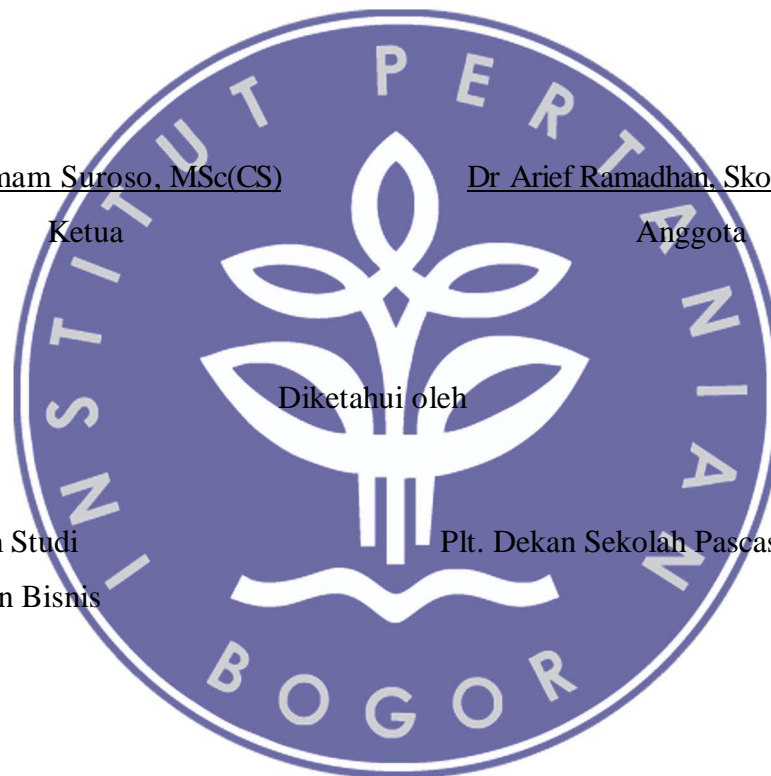
Dr Arief Ramadhan, Skom, MSi

Anggota

Diketahui oleh

Ketua Program Studi
Manajemen dan Bisnis

Plt. Dekan Sekolah Pascasarjana



Prof Dr Ir M. Syamsul Maarif, MEng

Dr Ir Eka Intan Kumala Putri, MSi

Tanggal Ujian: 15 November 2017

Tanggal Lulus:

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada TUHAN YANG MAHA ESA atas segala karunia-NYA sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Tema yang dipilih dalam penelitian yang dilaksanakan sejak bulan July 2017 ini dengan judul Analisis Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Pada Pengguna Taksi Berbasis *Online* “Uber” di Jakarta. Terima kasih penulis ucapkan kepada Bapak Dr Ir Arif Imam Suroso, MSc(CS) dan Bapak Dr Arief Ramadhan, SKom, MSi selaku komisi pembimbing dan Penguji yang telah memberikan saran. Ungkapan terima kasih juga disampaikan kepada orang tua, istri, anak, kakak, adik serta seluruh keluarga atas segala doa dan kasih sayangnya.

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat.

Bogor, Oktober 2017

Arief Mahardiwan

