

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	i
DAFTAR GAMBAR	ii
1 PENDAHULUAN	1
Latar Belakang	1
Perumusan Masalah	3
Tujuan Penelitian	5
Manfaat Penelitian	5
Ruang Lingkup Penelitian	5
2 TINJAUAN PUSTAKA	5
Kepuasan Konsumen	5
Loyalitas Konsumen	6
Kualitas Jasa dan Pelayanan	8
Kajian Penelitian Terdahulu	10
3 METODE	13
Lokasi dan Waktu Penelitian	13
Desain Penelitian	13
Sumber Data dan Jumlah Responden	13
Metode Pengumpulan Data	14
Skala Pengukuran	14
Teknik Pengambilan Sampel	16
Teknik Pengolahan Data	16
Rancangan Model Struktural, Diagram Jalur dan Model Pengukuran	19
Menguji model dan interpretasi hasil	22
4 PROFIL PERUSAHAAN	22
Visi Dan Misi Perusahaan Uber Taxi	22
Uber Taksi di Indonesia	23
Tarif UBERX	24
Tarif UBER BLACK	24
5 HASIL DAN PEMBAHASAN	25
Karakteristik Demografi Responden	25



Hasil Customer Loyalty Index (CLI)	28
Hasil Analisis PLS	28
Keterbatasan Penelitian	36
6 SIMPULAN DAN SARAN	36
Simpulan	36
Saran	37
DAFTAR PUSTAKA	38
LAMPIRAN	41
RIWAYAT HIDUP	56

DAFTAR TABEL

1. Kategori pelanggaran	3
2. Skala likert	15
3. Kategori interpretasi skor	15
4. Definisi operasional variabel	20
5. Karakteristik demografi responden	26
6. Nilai <i>composite reliability</i> dan AVE	30
7. Nilai <i>R square</i>	31
8. Nilai koefisien jalur, t-value dan tingkat signifikansi kontribusi terhadap variabel kualitas layanan	32
9. Nilai koefisien jalur, t-value dan tingkat signifikansi uji hipotesis	33



DAFTAR GAMBAR

1. Prediksi penggunaan <i>smartphone</i> di Indonesia	2
2. Faktor-faktor Loyalitas Konsumen	7
3. Kerangka Pemikiran	12
4. Rancangan Model Struktural	19
5. Model awal PLS	29

- | | | |
|----|--|----|
| 6. | Model PLS setelah penghapusan indikator | 29 |
| 7. | T Hitung PLS setelah penghapusan indikator | 32 |

