

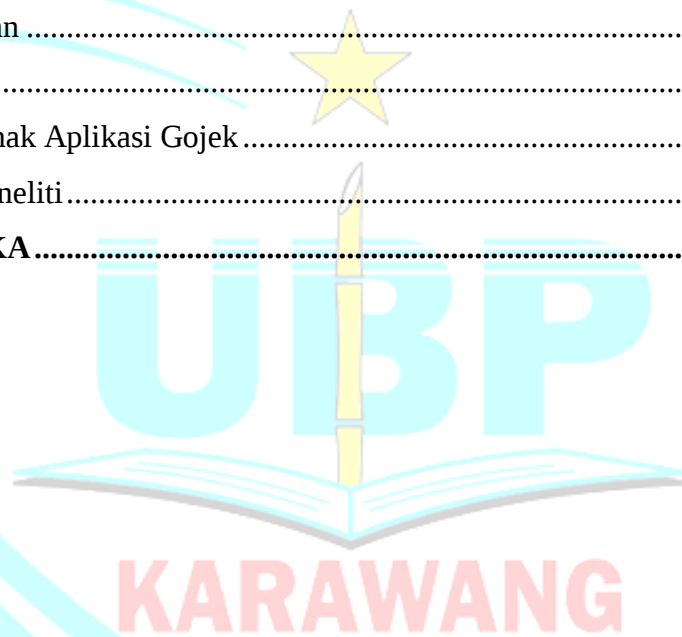
DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	I
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	III
HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
SURAT PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI.....	VII
DAFTAR TABEL.....	XI
DAFTAR GAMBAR.....	XIII
DAFTAR LAMPIRAN	XV
BAB 1 PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Identifikasi Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Batasan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Perumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.5 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.6 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.6.1 Manfaat Teoritis	Error! Bookmark not defined.
1.6.2 Manfaat Praktis	Error! Bookmark not defined.
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Tinjauan Pustaka	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Manajemen.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1.1 Fungsi Manajemen.....	Error! Bookmark not defined.

2.1.2	Manajemen Pemasaran.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2.1	Bauran Pemasaran.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.3	Preferensi Konsumen	Error! Bookmark not defined.
2.1.3.1	Model Preferensi Konsumen.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.3.2	Dimensi Preferensi Konsumen...	Error! Bookmark not defined.
2.1.4	<i>Brand Trust</i>	Error! Bookmark not defined.
2.1.4.1	Manfaat <i>Brand Trust</i>	20
2.1.4.2	Dimensi <i>Brand Trust</i>	20
2.1.5	Loyalitas Pelanggan	20
2.1.5.1	Manfaat Loyalitas Pelanggan.....	21
2.1.5.2	Dimensi Loyalitas Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
2.2	Hasil Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.3	Kerangka Pemikiran.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.1	Pengaruh Preferensi Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.3.2	Pengaruh <i>Brand Trust</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.3	Pengaruh Preferensi Konsumen dan <i>Brand Trust</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.3.4	Paradigma Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
2.4	Hipotesis Penelitian.....	30
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN		Error! Bookmark not defined.
3.1	Metode Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2	Lokasi dan Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2.1	Lokasi Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.2	Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3	Definisi Konseptual dan Operasional Variabel....	Error! Bookmark not defined.
3.3.1	Definisi Konseptual Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.3.2	Definisi Operasional Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
3.4	Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	40

3.4.1	Populasi Penelitian.....	40
3.4.2	Sampel Penelitian.....	40
3.4.3	Teknik <i>Sampling</i>	Error! Bookmark not defined.
3.5	Pengumpulan Data Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.5.1	Sumber Data Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.2	Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.6	Pengujian Keabsahan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.7	Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.7.1	Rancangan Analisis	Error! Bookmark not defined.
3.7.1.1	Analisis Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
3.7.1.2	Analisis Verifikatif.....	Error! Bookmark not defined.
3.7.2	Uji Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
3.7.2.1	Uji t (Korelasi)	Error! Bookmark not defined.
3.7.2.2	Uji t (Parsial).....	Error! Bookmark not defined.
3.7.2.3	Uji F (Simultan)	Error! Bookmark not defined.
BAB 4	HASIL DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1	Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.1	Profil Lokus Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1.1	Visi dan Misi Gojek	Error! Bookmark not defined.
4.1.2	Profil Responden.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.3	Hasil Pengujian Keabsahan Data	Error! Bookmark not defined.
4.1.3.1	Hasil Uji Validitas.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.3.2	Hasil Uji Reliabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.4	Analisis Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
4.1.4.1	Analisis Deskriptif Variabel Preferensi Konsumen	Error! Bookmark not defined.
4.1.4.2	Analisis Deskriptif Variabel <i>Brand Trust</i>	Error! Bookmark not defined.
4.1.4.3	Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan	70
4.1.5	Analisis Verifikatif.....	73
4.1.5.1	Transformasi Data.....	73

4.1.5.2	Uji Normalitas.....	73
4.1.5.3	Analisis Korelasi	Error! Bookmark not defined.
4.1.5.4	Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)....	Error! Bookmark not defined.
4.1.6	Uji Hipotesis.....	81
4.2	Pembahasan Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.2.1	Pembahasan Deskriptif.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.2	Pembahasan Verifikatif.....	Error! Bookmark not defined.
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN		91
5.1	Kesimpulan	91
5.2	Saran.....	91
5.2.1	Bagi pihak Aplikasi Gojek	91
5.2.2	Bagi Peneliti	92
DAFTAR PUSTAKA		93



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 3.1 Jadwal penelitian.....	34
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.3 Skala Likert	43
Tabel 3.4 Analisis Rentang Skala	46
Tabel 3.5 Pedoman Memberikan Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi .	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	55
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Masa Kerja	56
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa Sering Memesan Gojek	56
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Penggunaan Gojek	57
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Preferensi Konsumen (X_1)	58
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Brand Trust</i> (X_2).....	60
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	61
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas	63
Tabel 4.10 Hasil Rekapitulasi Variabel Preferensi Konsumen (X_1)	64
Tabel 4.11 Hasil Rekapitulasi Variabel <i>Brand Trust</i> (X_2)	67
Tabel 4.12 Hasil Rekapitulasi Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	70
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas	73
Tabel 4.14 Hasil Uji Korelasi.....	74
Tabel 4.15 Pedoman Memberikan Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi.....	75
Tabel 4.16 Hasil Uji Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	76
Tabel 4.17 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung Preferensi Konsumen (X_1) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	78
Tabel 4.18 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung <i>Brand Trust</i> (X_2) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	79

Tabel 4.19 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung Preferensi Konsumen (X_1) dan <i>Brand Trust</i> (X_2) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	79
Tabel 4.20 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	80
Tabel 4.21 Hasil Uji t (Parsial)	82
Tabel 4.22 Hasil Uji F (Simultan).....	84



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Riset <i>Online</i> Pengguna Jasa Transportasi <i>Online</i>	Error! Bookmark not defined.
Gambar 1.2 Frekuensi Pengguna Jasa Transportasi <i>Online</i>	Error! Bookmark not defined.
Gambar 1.3 Jasa Transportasi <i>Online</i> Yang Sering Digunakan	Error! Bookmark not defined.
Gambar 1.4 Kualitas Transportasi <i>Online</i>	6
Gambar 1.5 Pra Survey	8
Gambar 1.6 Pra Survey	8
Gambar 2.1 Paradigma Penelitian	21
Gambar 3.1 Desain Penelitian	32
Gambar 3.2 <i>Bar Scale</i>	47
Gambar 3.3 Hubungan antara Preferensi Konsumen (X_1) dengan <i>Brand Trust</i> (X_2)	49
Gambar 3.4 Analisis Jalur Preferensi Konsumen (X_1) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	49
Gambar 3.5 Analisis Jalur <i>Brand Trust</i> (X_2) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	50
Gambar 3.6 Model Analisis Jalur Preferensi Konsumen (X_1) dan <i>Brand Trust</i> (X_2) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	50
Gambar 4.1 Logo PT Gojek Indonesia	54
Gambar 4.2 Skala Pengukuran Total skor	65
Gambar 4.3 Grafik Hasil Rekapitulasi Preferensi Konsumen (X_1)	66
Gambar 4.4 Skala Pengukuran Total skor	68
Gambar 4.5 Grafik Hasil Rekapitulasi <i>Brand Trust</i> (X_2)	69
Gambar 4.6 Skala Pengukuran Total skor	71
Gambar 4.7 Grafik Hasil Rekapitulasi Loyalitas Pelanggan (Y)	72
Gambar 4.8 Korelasi antara Preferensi Konsumen (X_1) dengan <i>Brand Trust</i> (X_2)	75
Gambar 4.9 Koefisien Jalur Variabel Preferensi Konsumen (X_1) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	76

Gambar 4.10 Koefisien Jalur Variabel <i>Brand Trust</i> (X_2) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	77
Gambar 4.11 Model <i>Path Analysis</i> Hubungan Variabel Preferensi Konsumen (X_1) dan <i>Brand Trust</i> (X_2) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	77



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2 Data Responden.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 3 Hasil Transformasi Data	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 4 Hasil Pengujian SPSS	Error! Bookmark not defined.



