DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**
HALAMAN PENGESAHAN ..... **ii**
HALAMAN PERNYATAAN ..... **iii**
KATA PENGANTAR ..... **iv**
ABSTRAK ..... **vi**
ABSTRACT ..... **vii**
DAFTAR ISI ..... **viii**
DAFTAR TABEL ..... **xi**
DAFTAR GAMBAR ..... **xii**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian 1
1.1.1 Gojek 1
1.2 Latar Belakang Penelitian 3
1.3 Perumusan Masalah 13
1.4 Pertanyaan Penelitian 14
1.5 Tujuan Penelitian 14
1.6 Manfaat Penelitian 15
1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir 15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA **17**
2.1 Teori dan Penelitian Terdahulu 17
2.1.1 Pemasaran Jasa 17
2.1.2 Perilaku Konsumen 17
2.1.3 Bisnis *Startup* 18
2.1.4 *E-Service Quality* 19
2.1.5 Kepuasan Pelanggan 21
2.1.6 Loyalitas Pelanggan 22
2.1.7 Hubungan *E-Service Quality* Terhadap *Customer Satisfaction* 22
2.1.8 Hubungan *E-Service Quality* Terhadap *Customer Loyalty* 23
2.1.9 Hubungan *Customer Satisfaction* Terhadap *Customer Loyalty* 23
2.1.10 Penelitian Terdahulu 24
2.2 Kerangka Pemikiran 32

2.3 Hipotesis Penelitian 33
BAB III METODE PENELITIAN 34
3.1 Jenis Penelitian 34
3.2 Operasional Variabel 35
3.3 Tahapan Penelitian 38
3.4 Populasi dan Sampel 39
3.4.1 Populasi 39
3.4.2 Sampel 40
3.5 Pengumpulan Data dan Sumber Data 41
3.5.1 Pengumpulan Data 41
3.5.2 Sumber Data 41
3.5.3 Skala Pengukuran 42
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas 42
3.6.1 Uji Validitas 42
3.6.2 Uji Reliabilitas 43
3.7 Teknik Analisis Data 45
3.7.1 *Structural Equation Modeling* (SEM) 45
3.7.2 *Goodness-of-Fit* (GoF) 47
3.7.3 Pengujian Hipotesis 47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 49
4.1 Karakteristik Responden 49
4.1.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin 49
4.1.2 Karakteristik Berdasarkan Usia 50
4.1.3 Karakteristik Berdasarkan Status 51
4.1.4 Karakteristik Berdasarkan Durasi Penggunaan Layanan 51
4.2 Hasil Penelitian 52
4.2.1 Uji *Measurement Model* 52
4.2.2 *Goodness-of-Fit* (GoF) 55
4.2.3 Pengujian Hipotesis 56
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian 58
4.3.1 Hipotesis Kesatu 58
4.3.2 Hipotesis Kedua 59

4.3.3 Hipotesis Ketiga 61
4.3.4 Hipotesis Keempat 62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 64
5.1 Kesimpulan 64
5.2 Saran 64
5.2.1 Saran untuk Perusahaan 64
5.2.2 Saran untuk Peneliti 66
DAFTAR PUSTAKA 67
LAMPIRAN 73