

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Identifikasi dan Pembatasan Masalah .....	9
1.2.1. Identifikasi Masalah .....	9
1.2.2. Pembatasan Masalah .....	9
1.3. Perumusan Masalah .....	10
1.4. Tujuan Penelitian .....	11
1.5. Manfaat Penelitian .....	12
1.5.1. Manfaat Teoritis .....	12
1.5.2. Manfaat Praktis .....	12
1.5.2.1. Manfaat Bagi Penulis .....	12
1.5.2.2. Manfaat Bagi Perusahaan .....	12
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>13</b>
2.1. Tinjauan Teori .....	13
2.1.1. Citra Merek .....	13
2.1.1.1. Pengertian Citra Merek .....	13
2.1.1.2. Faktor-Faktor Pembentuk Citra Merek .....	14
2.1.1.3. Manfaat Citra Merek .....	15
2.1.1.4. Dimensi Citra Merek .....	17
2.1.2. Kualitas Pelayanan .....	19
2.1.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	19
2.1.2.2 Model SERVQUAL .....	20
2.1.2.3. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	21
2.1.3. Kepuasan Pelanggan .....	22

2.1.3.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	22
2.1.3.2. Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	23
2.1.3.3. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	25
2.1.3.4. Dimensi Kepuasan Pelanggan .....	27
2.1.4. Loyalitas Pelanggan .....	28
2.1.4.1. Pengertian Loyalitas Pelanggan .....	28
2.1.4.2. Tipe-Tipe Loyalitas Pelanggan .....	30
2.1.4.3. Tahap-Tahap Loyalitas .....	30
2.1.4.4. Manfaat Loyalitas Pelanggan .....	32
2.1.4.5. Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas .....	33
2.1.4.6. Dimensi Loyalitas Pelanggan .....	34
2.2. Hasil Penelitian Sebelumnya .....	35
2.3. Hubungan antar Variabel .....	43
2.3.1. Hubungan Citra Merek dengan Kepuasan Pelanggan .....	43
2.3.2. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan .....	44
2.3.3. Hubungan Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan .....	45
2.3.4. Hubungan Citra Merek dengan Loyalitas Pelanggan .....	46
2.3.5. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan .....	47
2.3.6. Hubungan Citra Merek dengan Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan .....	48
2.3.7. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan .....	49
2.4. Hipotesis .....	49
2.5. Model Penelitian .....	50
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>51</b>
3.1. Desain Penelitian .....	51
3.2. Jenis dan Sumber Data .....	51
3.2.1. Jenis Data .....	51
3.2.2. Sumber Data .....	52
3.2.2.1. Data Primer .....	52
3.2.2.2. Data Sekunder .....	52
3.3. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	53
3.3.1. Populasi .....	53
3.3.2. Sampel .....	53
3.3.3. Teknik Pengambilan Sampel .....	53
3.4. Unit Analisis .....	54
3.5. Definisi Operasionalisasi Variabel .....	55
3.6. Teknik Analisis Data .....	60
3.6.1. Uji Validitas .....	60
3.6.2. Uji Reliabilitas .....	61
3.6.3. Analisis Regresi Linear Berganda .....	62
3.6.3.1. Uji F .....	62
3.6.3.2. Uji t .....	63
3.6.3.3. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	64
3.6.4. Uji Intervening .....	64

3.6.4.1. Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ) .....	64
3.6.4.2. Mendeteksi Pengaruh Mediasi (Sobel Test) .....	68
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>70</b>
4.1. Profil Objek Penelitian .....	70
4.2. Hasil Penelitian .....	71
4.2.1. Deskriptif Data/Karakteristik Responden .....	71
4.2.1.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	71
4.2.1.2. Responden Berdasarkan Usia .....	72
4.2.1.3. Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	72
4.2.1.4. Responden Berdasarkan Jumlah Penghasilan .....	73
4.2.1.5. Responden Berdasarkan Penggunaan Jasa Grabbike .....	73
4.3. Hasil Uji Validitas .....	74
4.3.1. Hasil Uji Validitas Citra Merek .....	74
4.3.2. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan .....	75
4.3.3. Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan .....	76
4.3.4. Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan .....	78
4.4. Hasil Uji Reliabilitas .....	79
4.5. Analisis Deskriptif Penelitian .....	79
4.5.1. Variabel Citra Merek .....	81
4.5.2. Variabel Kualitas Pelayanan .....	82
4.5.3. Variabel Kepuasan Pelanggan .....	85
4.5.4. Variabel Loyalitas Pelanggan .....	89
4.6. Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ) .....	90
4.6.1. Analisis Jalur Tahap Pertama .....	90
4.6.1.1. Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan .....	91
4.6.1.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	91
4.6.1.3. Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pelanggan .....	92
4.6.2. Analisis Jalur Tahap Kedua .....	93
4.6.2.1. Pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan .....	94
4.6.2.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	94
4.6.2.3. Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan ...	94
4.6.2.4. Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan secara bersama-sama terhadap Loyalitas Pelanggan .....	95
4.6.3. Analisis Jalur Gabungan Tahap 1 dan Tahap 2 .....	96
4.6.3.1. Sobel Test Tahap Pertama .....	97
4.6.3.2. Sobel Test Tahap Kedua .....	99
4.7. Pembahasan Hasil Penelitian .....	101

4.7.1. Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	101
4.7.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan ....	103
4.7.3. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan ..	105
4.7.4. Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	107
4.7.5. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	108
4.7.6. Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan .....	110
4.7.7. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan .....	111
4.8. Temuan Penelitian .....	112
4.9. Keterbatasan Penelitian .....	112
<b>BAB V KESIMPULAN, SARAN DAN IMPLIKASI PENELITIAN .....</b>	<b>113</b>
5.1. Kesimpulan .....	113
5.2. Saran .....	115
5.3. Implikasi Penelitian .....	118
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>120</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>126</b>

## DAFTAR TABEL

No.	Nama Tabel	Halaman
1.1	Tob Brand Index Jasa Transportasi Online Tahun 2016-2017 .....	3
2.1	Penelitian Terdahulu .....	35
3.1	Skala Interval .....	52
3.2	Operasional Variabel .....	57
3.3	Kriteria Reliabilitas .....	62
4.1	Hasil Uji Validitas Citra Merek .....	74
4.2	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan .....	75
4.3	Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan .....	76
4.4	Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan .....	78
4.5	Uji Reliabilitas .....	79
4.6	Skala Pengukuran Nilai Indeks .....	80
4.7	Angka Indeks Variabel Citra Merek .....	81
4.8	Angka Indeks Variabel Kualitas Pelayanan .....	82
4.9	Angka Indeks Variabel Kepuasan Pelanggan .....	85
4.10	Angka Indeks Variabel Loyalitas Pelanggan .....	89
4.11	Hasil Nilai Koefisien Regresi dan Uji t Tahap Pertama .....	90
4.12	Nilai Koefisien Determinasi .....	92
4.13	Hasil Nilai Koefisien Regresi dan Uji t Tahap Kedua .....	93
4.14	Nilai Koefisien Determinasi .....	95
4.15	Perhitungan Pengaruh dengan t hitung .....	101

## DAFTAR GAMBAR

No.	Nama Gambar	Halaman
1.1	Hasil Pra Survey Tentang Loyalitas dari Pengguna Grabbike yang ditemui di wilayah Jakarta Barat .....	4
1.2	Hasil Pra Survey Tentang Citra Merek dari Pengguna Jasa Transportasi <i>online</i> Grabbike yang ditemui di wilayah Jakarta Barat .....	5
1.3	Hasil Pra Survey Tentang Kualitas Pelayanan dari Pengguna Jasa Transportasi <i>online</i> Grabbike yang ditemui di wilayah Jakarta Barat .....	6
2.1	Model Penelitian .....	50
3.1	Diagram Jalur Hubungan Kausal X1, X2, dan Z Terhadap Y.....	66
3.2	Diagram Struktur 1 .....	67
3.3	Diagram Struktur 2 .....	67
3.4	Mendeteksi Pengaruh Mediasi (Sobel Test) Tahap Pertama.....	69
3.5	Mendeteksi Pengaruh Mediasi (Sobel Test) Tahap Kedua .....	69
4.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	71
4.2	Responden Berdasarkan Usia .....	72
4.3	Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	72
4.4	Responden Berdasarkan Penghasilan .....	73
4.5	Responden Berdasarkan Penggunaan Jasa Grabbike .....	73
4.6	Hasil Tahap Pertama Analisis Jalur .....	91
4.7	Hasil Tahap Kedua Analisis Jalur .....	93
4.8	Tahap Ketiga Analisis Jalur Gabungan Tahap 1 dan Tahap 2 .....	96
4.9	Hasil Mendeteksi Pengaruh Mediasi (Sobel Test) Tahap Pertama .....	98
4.10	Hasil Mendeteksi Pengaruh Mediasi (Sobel Test) Tahap Kedua .....	100

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
Lampiran 1 Pra Survey .....	126
Lampiran 2 Kuesioner.....	127
Lampiran 3 Tabulasi Data Pretest 30 Responden .....	132
Lampiran 3 Uji Validitas .....	137
Lampiran 4 Uji Reliabilitas.....	144
Lampiran 5 Tabulasi 104 Responden.....	145
Lampiran 6 Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ) .....	158