

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
PENGESAHAN MUNAQOSAH.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN LITERASI ARAB LATIN.....	ix
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR TABEL	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan	8
D. Manfaat Penelitian	9
E. Sistematika Penulisan	10
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kajian Teori	12
1. <i>Theory Of Planned Behavior</i> (Teori Perilaku Rencana)	12
2. <i>Repurchase Intention</i> (Niat Beli Ulang)	13
3. <i>Service Quality</i> (Kualitas Pelayanan)	15
4. <i>Trust</i> (kepercayaan)	18
5. <i>Switching Cost</i> (Biaya Beralih)	21
B. Penelitian Terdahulu	23
C. Kerangka Berfikir	27
D. Hipotesis.....	29
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	35
B. Setting Lokasi	35
C. Sumber Data.....	36
D. Polulasi dan Sampel	36
E. Definisi Variabel Operasional.....	38

F. Teknik Pengumpulan Data..... 43
G. Teknik Analisis Data..... 44

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian 51
 1. Gambaran Obyek Penelitian 51
 2. Analisis Data 67
 3. Model Pengukuran (Outer Model) 68
 4. Model Struktural (Inner Model) 75
 5. Uji Hipotesis..... 79
B. Pembahasan..... 82

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan 89
B. Saran 90

**DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN**



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Layanan Ojek Di Indonesia Beserta Jumlah Penggunaanya..... 3

Gambar 1.2 Respon Konsumen Atas Kenaikan Tarif Ojol 5

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir 28

Gambar 4.1 Layanan Grab sering Digunakan 1 58

Gambar 4.2 Hasil olah data di Smart PLS 1 68

Gambar 4.3 Hasil Uji Bootstraping di SmatPLS 79



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 3.1	Definisi Operasional.....	40
Tabel 4.1	Identitas Responden	55
Tabel 4.2	Jawaban Responden variabel Service Quality.....	59
Tabel 4.3	Jawaban Responden variabel Trust	61
Tabel 4.4	Jawaban Responden variabel Switching Cost	63
Tabel 4.5	Jawaban Responden variabel Repurchase Intention	65
Tabel 4.6	Hasil Uji Convergent validity.....	69
Tabel 4.7	Hasil Uji AVE	70
Tabel 4.8	Hasil Uji Cross Loading	71
Tabel 4.9	Hasil Uji Fornell- Larcker Criterion.....	73
Tabel 4.10	Hasil Uji HTMT (Heterotrait-Monotrait Ratio).....	74
Tabel 4.11	Hasil Uji reliabilitas.....	75
Tabel 4.12	Hasil Uji Model VIF.....	76
Tabel 4.13	Hasil Uji R-Square	76
Tabel 4.14	Hasil Uji F-Square.....	77
Tabel 4.15	Hasil Uji Path Coefisien	78
Tabel 4.16	Hasil Uji Hipotesis melalui Direct Effect.....	80
Tabel 4.17	Hasil Uji Hipotesis melalui Indirect effect	81
Tabel 4.18	Hasil Uji Model Fit.....	83