

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

PERNYATAAN

ABSTRACT.....	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi

BAB I PENDAHULUAN..... 1

1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Kegunaan Hasil Penelitian.....	7
1.5 Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	8
1.5.1 Lokasi Penelitian.....	8
1.5.2 Jadwal Penelitian.....	9

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN

HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka.....	10
2.1.1 Citra Merek	10
2.1.1.1 Indikator Citra Merek.....	12
2.1.2 <i>Customer Experience</i>	12
2.1.2.1 Indikator <i>Customer Experience</i>	15
2.1.3 Hambatan Berpindah	18
2.1.3.1 Indikator Hambatan Berpindah	20
2.1.4 Loyalitas Pelanggan	23

2.1.4.1 Indikator Loyalitas Pelanggan	24
2.2 Peneliti Terdahulu	25
2.2 Kerangka Pemikiran	34
2.3 Hipotesis.....	40
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN.....	41
3.1 Objek Penelitian	41
3.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	41
3.1.1.1 Sejarah Gojek	41
3.1.1.2 Sejarah Grab	42
3.2 Metode Penelitian.....	44
3.2.1 Operasionalisasi Variabel.....	44
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data.....	45
3.2.3 Jenis Data.....	48
3.2.4 Populasi dan Sampel	48
3.2.5 Uji Validitas	49
3.2.6 Uji Reliabilitas	50
3.2.7 Metode <i>Succesuve Interval</i>	51
3.2.8 Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	52
3.2.9 Pengujian Hipotesis Penelitian.....	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	57
4.1 Hasil Penelitian.....	57
4.1.1 Citra Merek Gojek dan Grab di Kota Tasikmalaya.....	57
4.1.2 Customer Experience Gojek dan Grab di Kota Tasikmalaya	61
4.1.3 Hambatan Berpindah Gojek dan Grab di Kota Tasikmalaya	65
4.1.4 Loyalitas Pelanggan Gojek dan Grab di Kota Tasikmalaya.....	69

4.1.5 Uji Validitas dan Realibilitas.....	73
4.2 Pembahasan.....	70
4.2.1 Citra Merek, Customer Experience, Hambatan Berpindah Dan Loyalitas Pelanggan Gojek Dan Grab Di Kota Tasikmalaya	74
4.2.2 Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Gojek Dan Grab Di Kota Tasikmalaya	75
4.2.2 Pengaruh Customer Experience Terhadap Loyalitas Pelanggan Gojek Dan Grab Di Kota Tasikmalaya	76
4.2.2 Pengaruh Hambatan Berpindah Terhadap Loyalitas Pelanggan Gojek Dan Grab Di Kota Tasikmalaya	76
4.2.2 Pengaruh Citra Merek, Customer Experience, Hambatan Berpindah Terhadap Loyalitas Pelanggan Gojek Dan Grab Di Kota Tasikmalaya.....	77
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	81
4.1 Simpulan.....	81
4.1 Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
2.1	Penelitian Terdahulu	25
3.1	Variabel Penelitian	45
3.2	Tabel Skoring Skala Likert	46
3.3	Formula untuk Mencari Pengaruh langsung dan Tidak Langsung antar Variabel Penelitian	53
4.1	Rangkuman Jawaban Konsumen Tentang Citra Merek Gojek dan Grab di Kota Tasikmalaya	58
4.2	Rangkuman Jawaban Konsumen Tentang <i>Customer Experience</i> Gojek dan Grab di Kota Tasikmalaya	62
4.3	Rangkuman Jawaban Konsumen Tentang Hambatan Berpindah Gojek dan Grab di Kota Tasikmalaya	65
4.4	Rangkuman Jawaban Konsumen Tentang Loyalitas Pelanggan Gojek dan Grab di Kota Tasikmalaya	70
4.5	Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung Citra Merek, <i>Customer Experience</i> dan Hambatan Berpindah terhadap Loyalitas Pelanggan Gojek dan Grab di Kota Tasikmalaya	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
1.1	Top Brand Index Kategori Jasa Transportasi Online Tahun 2019-2023.	5
2.1	Kerangka Pemikiran	39
3.1	Model Analisis Jalur	52
4.1	Pengaruh X1,X2,X3 Terhadap Y	77

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1. Jadwal Penelitian.....	89
2. Lampiran 2. Kuesioner	90
3. Lampiran 3. Data Ordinal.....	97
4. Lampiran 4. Data Interval	109
5. Lampiran 5. Uji Validitas	121
6. Lampiran 6. Reliabilitas	129
7. Lampiran 7. Hasil Uji Regresi dan Uji F	131