



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR ISI

<b>COVER.....</b>	i
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	iii
<b>ABSTRACT.....</b>	iv
<b>ABSTRAK.....</b>	v
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	vii
<b>DAFTAR ISI.....</b>	viii
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	xi
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	xiii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian.....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Landasan Teori.....	13
1. Manajemen Pemasaran.....	13
2. Kualitas Pelayanan.....	14
3. Citra Merek.....	17
4. Kepuasan Konsumen.....	19
5. Loyalitas Konsumen.....	23
B. Landasan Teori Dalam pndangan Islam.....	25
C. Hasil Penelitian Sebelumnya.....	33
D. Kerangka Berfikir.....	40
E. Hipotesis Penelitian.....	40
<b>BAB III METODOLGI PENELITIAN</b>	
A. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	44
B. Jenis dan Sumber Data.....	44
C. Variabel Penelitian.....	45

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

D. Populasi dan Sampel.....	45
1. Populasi.....	45
2. Sampel.....	46
3. Teknik Pengambilan Sampel.....	47
E. Teknik Pengumpulan Data.....	47
F. Metode Analisis Data.....	49
1. Analisis Karakteristik Responden.....	49
2. Teknik Pengujian dan Analisis Data.....	49
a. <i>Outer Model</i> .....	50
1) Uji Validitas Konvergen.....	50
2) Uji Validitas Diskriminan.....	51
3) Uji Reliabilitas.....	51
b. <i>Inner Model</i> .....	52
3. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	53
4. Profil Variabel.....	53
5. Pengujian Hipotesis.....	53
G. Operasional Variabel.....	53

**BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

A. Sejarah Go-jek.....	56
B. Visi dan Misi Perusahaan.....	57
C. Macam-Macam Layanan Go-jek.....	57
D. Layanan Go-ride.....	61

**BAB V ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

A. Deskripsi Data dan Analisis.....	65
1. Deskripsi Responden.....	65
B. Uji Statistik dan Pembahasan.....	69
1. Uji Validitas.....	69
2. Uji Reliabilitas.....	71
3. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	72
4. Profil Variabel.....	75
5. Model Fit and Quality Indices.....	80



UIN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Uji Hipotesis Penelitian.....	81
a. Pengaruh Langsung.....	82
b. Pengaruh Tidak Langsung.....	84
c. Pengaruh Total.....	87
7. Pebahasan.....	89
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan.....	97
B. Saran.....	97
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	99
<b>LAMPIRAN.....</b>	102
<b>BIOGRAFI PENULIS .....</b>	119

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**DAFTAR TABEL**

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Alasan Konsumen Menggunakan Transportasi Online.....	7
1.2	Persepsi Konsumen Jasa transportasi Online.....	7
1.3	Bentuk Kekecewaan Konsumen.....	8
3.1	Tingkat Penilaian Jawaban.....	49
3.2	Model <i>Fit and Quality Indices</i> .....	52
3.3	Oprasional Variabel.....	55
5.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	66
5.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	67
5.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Uang Saku.....	68
5.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Kepemilikan Kendaraan.....	68
5.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Informasi Mengenai Go-ride.....	68
5.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan Jasa Go-ride .....	70
5.7	Nilai <i>Loading Factor</i> .....	71
5.8	Akar AVE dan Koefisien Korelasi.....	72
5.9	<i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach Alpha</i> .....	73
5.10	Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	74
5.11	Deskripsi Variabel Citra Merek (X2).....	75
5.12	Deskripsi variabel Kepuasan Konsumen (Y1).....	75
5.13	Deskripsi Variabel Loyalitas konsumen (Y2).....	76
5.14	Profil Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	77
5.15	Profil Variabel Citra Merek (X2).....	78
5.16	Profil Variabel Kepuasan Konsumen (Y1).....	79
5.17	Profil Variabel Loyalitas (Y2).....	80
5.18	Model <i>fit</i> dan <i>Quality Indices</i> .....	81
5.19	Hasil Pengujian Hipotesis t-tes.....	83
5.20	Tabel Pengujian Variabel Mediasi 2 Segmen.....	85
5.21	Koefisien Jalur Pengaruh total.....	89



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Pengguna Yang Tumpang Tindih.....	5
2.1	Kerangka Pemikiran.....	40
5.1	Model Penelitian.....	81
5.2	Model Dengan Melibatkan Varibel Mediasi.....	85
5.3	Model Dengan Melibatkan Varibel Mediasi.....	86
5.4	Model Dengan Melibatkan Varibel Mediasi.....	87



UIN SUSKA RIAU

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau  
No. 1a ptm

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTER LAMPIRAN

No.	Keterangan	Halaman
1	Lampiran Kuesioner.....	104
2	Lampiran Hasil Anaisis WarpPLS 5.0.....	106
3	Lampiran Gambar Hasil Model Analisis.....	121