

DAFTAR ISI

Halaman

<i>ABSTRACT</i>	i
ABSTRAK.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi, Perumusan dan Batasan Masalah	
1.2.1 Identifikasi Masalah	10
1.2.2 Rumusan Masalah	11
1.2.3 Batasan Masalah	12
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	
1.3.1 Maksud Penelitian	12
1.3.2 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat dan Kegunaan Penelitian	
1.4.1 Manfaat Penelitian	13
1.4.2 Kegunaan Penelitian	14

BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Perusahaan	16
2.2 Lingkup dan Bidang Usaha	17
2.3 Sumber daya Manusia	24
2.4 Tantangan Bisnis Gojek	25
2.5 Proses Bisnis Gojek	29

BAB III KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

3.1 Kajian Teori	31
3.1.1 Sistem Aplikasi	31
3.1.2 Benefit Ekonomi	33
3.1.3 Reputasi perusahaan	34
3.1.4 Persaingan Jasa.....	35
3.1.5 Persepsi Kondisi Ekonomi	37
3.1.6 Regulasi	38
3.1.7 Kepuasan Kerja	39
3.1.8 Kepercayaan	41
3.1.9 Komitmen Kerja	42
3.2.0 Loyalitas Kerja	43
3.2.1 Intensi Berpindah	44
3.2.2 Teori Keagenan	46
3.2.3 Hubungan Sistem aplikasi terhadap Kepuasan kerja	47
3.2.4 Hubungan Benefit ekonomi terhadap Kepuasan kerja	49
3.2.5 Hubungan Reputasi perusahaan terhadap Kepuasan kerja	50
3.2.6 Hubungan Persaingan jasa terhadap Kepercayaan	51
3.2.7 Hubungan Persepsi kondisi ekonomi terhadap Kepercayaan.....	52
3.2.8 Hubungan Regulasi terhadap Kepercayaan	53
3.2.9 Hubungan kepuasan kerja terhadap kepercayaan yang berdampak pada komitmen kerja	53
3.3.0 Hubungan kepuasan kerja, kepercayaan dan komitmen kerja yang berdampak pada loyalitas kerja	54
3.2 Penelitian terdahulu	56
3.3 Rerangka Pemikiran	59
3.4 Hipotesis.....	60

BAB IV METODE PENELITIAN

4.1 Disain Penelitian	61
4.2 Variabel Penelitian	62
4.2.1 Definisi Konsep.....	63

4.2.2 Definisi Operasional	66
4.3 Populasi dan Sample Penelitian	69
4.3.1 Populasi	69
4.3.2 Sample	69
4.4 Jenis dan Sumber data	71
4.5 Teknik Pengumpulan data.....	71
4.6 Teknik Analisa data	72
4.6.1 Uji validitas, normalitas dan reabilitas.....	73
4.6.2 Analisis <i>Structural Equation Model (SEM)</i>	77

BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Hasil Penelitian	89
5.1.1 Karateristik responden	89
5.1.2 Uji normalitas	91
5.1.3 Analisis model pengukuran (CFA)	92
5.1.4 Uji reabilitas	99
5.1.5 Analisis pengukuran struktural (SEM)	101
5.1.6 Uji hipotesis	104
5.2 Pembahasan Hasil penelitian.....	110
5.2.1 Pengaruh sistem aplikasi terhadap kepuasan kerja	111
5.2.2 Pengaruh benefit ekonomi terhadap kepuasan kerja	112
5.2.3 Pengaruh reputasi perusahaan terhadap kepuasan kerja	113
5.2.4 Pengaruh persaingan terhadap kepercayaan pengemudi	114
5.2.5 Pengaruh persepsi kondisi ekonomi terhadap kepercayaan pengemudi.....	115
5.2.6 Pengaruh regulasi terhadap kepercayaan pengemudi	116
5.2.7 Pengaruh kepuasan kerja terhadap kepercayaan pengemudi.....	117
5.2.8 Pengaruh kepercayaan pengemudi terhadap komitmen kerja	117
5.2.9 Pengaruh kepuasan kerja terhadap loyalitas pengemudi	118
5.3.0 Pengaruh kepercayaan pengemudi terhadap loyalitas pengemudi	119
5.3.1 Pengaruh komitmen kerja terhadap loyalitas pengemudi	119
5.3 Implikasi Hasil Penelitian	120

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan	123
6.2 Saran.....	129
6.2.1 Saran bagi perusahaan	129
6.2.2 Saran bagi penelitian selanjutnya	131

DAFTAR PUSTAKA	132
-----------------------------	-----

LAMPIRAN	142
-----------------------	-----

DAFTAR RIWAYAT HIDUP	154
-----------------------------------	-----

