

# DAFTAR ISI

## Halaman

<i>ABSTRACT</i> .....	i
ABSTRAK .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
LEMBAR PERNYATAAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	xi
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 Karakteristik 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
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>132</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>142</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>154</b>



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA