

**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
MELALUI KEPUASAN PELANGGAN**
(Survey pada Pengguna Transportasi *Online* Grab Generasi Z di Kabupaten
Kuningan)

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Program Studi Manajemen

Oleh:

RISMA KHUSNUL KHOTIMAH

20220510481



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KUNINGAN
2026**

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI
KEPUASAN PELANGGAN**
(Survey pada Pengguna Transportasi Online Grab Generasi Z di Kabupaten
Kuningan)

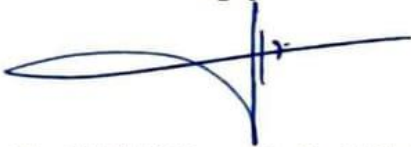
Disusun Oleh :

RISMA KHUSNUL KHOTIMAH
20220510481

Telah berhasil mempertahankan skripsinya pada tanggal 18 Juni 2026 dihadapan Dewan Penguji. Skripsi ini disahkan sebagai bagian persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kuningan.

Susunan Dewan Penguji

Penguji I,



Dr. Hj. Lili Karmela F., S.E., M.Si.
NIK. 41038971054

Penguji II,



Wely Hadi Gunawan, S.E., M.M.
NIK. 410106910232

Penguji III,



Januar Habibi Mahsyar, S.E., M.M.
NIK. 410101910251

LEMBAR PERSETUJUAN

PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN

(Survey pada Pengguna Transportasi Online Grab Generasi Z di Kabupaten
Kuningan)

Disusun Oleh:

RISMA KHUSNUL KHOTIMAH
20220510481

DISETUJUI OLEH PEMBIMBING

Kuningan, Juni 2026

Pembimbing I,



Wely Hadi Gunawan, S.E., M.M.
NIK. 410106910232

Pembimbing II,



Micki Watulandi, SE., MM.
NIK. 410111830256

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Hj. Lili Karmela F., S.E., M.Si.
NIK. 41038971054

Kepala Program Studi Manajemen



Dr. Munir Nur Komarudin, S.Pd., M.M.
NIK. 410104930220

MOTO DAN PERSEMBAHAN

MOTO

“Selesaikan apa yang sudah kamu mulai, lewati saja badainya jangan ubah tujuannya”

PERSEMBAHAN

Skripsi ini merupakan persembahan kecil sebagai bentuk rasa syukur dan terima kasih kepada kedua orang tua serta keluarga besar yang senantiasa memberikan kasih sayang, dukungan, semangat, dan do'a tiada henti dalam setiap langkah perjalanan penulis hingga mampu menyelesaikan skripsi ini. Segala perjuangan dan pencapaian ini tidak lepas dari peran serta pengorbanan mereka yang selalu menjadi sumber kekuatan dan motivasi bagi saya.

Tidak lupa segala puji syukur kepada Allah SWT, karena hanya atas izin dan ridha-Nya, saya bisa berada dititik ini dan mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

PERNYATAAN OTENTISITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Survey Pada Pengguna Transportasi Online Grab Generasi Z di Kabupaten Kuningan)”** beserta isinya adalah benar-benar karya saya sendiri, dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya ini, atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Kuningan, Juni 2026

Yang Membuat Pernyataan,

Risma Khusnul Khotimah
20220510481

ABSTRAK

Risma Khusnul Khotimah (20220510481) “Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Survey pada Pengguna Transportasi *Online* Grab Generasi Z di Kabupaten Kuningan)” Pembimbing I Wely Hadi Gunawan, S.E., M.M. Pembimbing II Micki Watulandi, S.E., M.M. Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Kuningan.

Fenomena dalam penelitian ini adalah menurunnya loyalitas pelanggan pada layanan transportasi *online* Grab yang dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan aplikasi, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada pengguna transportasi *online* Grab Generasi Z di Kabupaten Kuningan. Sampel penelitian sebanyak 190 responden dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner melalui Google Form. Teknik analisis data yang digunakan adalah *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan bantuan AMOS 26. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa: (1) Kemudahan Penggunaan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, (2) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (3) Kemudahan Penggunaan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, (4) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, (5) Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, (6) Kepuasan Pelanggan mampu memediasi pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Loyalitas Pelanggan, dan (7) Kepuasan Pelanggan mampu memediasi Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan.

Kata Kunci: Kemudahan Penggunaan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACT

Risma Khusnul Khotimah (20220510481) “The Influence of Ease of Use and Service Quality on Customer Loyalty Through Customer Satisfaction (Survey on Generation Z Users of Grab Online Transportation in Kuningan Regency)”. Supervisor I Wely Hadi Gunawan, S.E., M.M. Supervisor II Micki Watulandi, S.E., M.M. Management Study Program, Faculty of Economics and Business, University of Kuningan.

The phenomenon in this study is the decline in customer loyalty toward Grab online transportation services, which is influenced by ease of use, service quality, and customer satisfaction. This study aims to determine and analyze the influence of ease of use and service quality on customer loyalty through customer satisfaction among Generation Z users of Grab online transportation in Kuningan Regency. The sample in this study consisted of 190 respondents, and the data collection technique used questionnaires distributed through Google Forms. The data analysis technique used was Structural Equation Modeling (SEM) with the assistance of AMOS 26. The results of hypothesis testing indicate that: (1) ease of use has a significant effect on customer loyalty, (2) service quality has a positive and significant effect on customer loyalty, (3) ease of use has a significant effect on customer satisfaction, (4) service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, (5) customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty, (6) Customer Satisfaction is able to mediate the effect of Ease of Use on Customer Loyalty., and (7) customer satisfaction is able to mediate the effect of service quality on customer loyalty.

Keywords: Ease of Use, Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty.

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur saya panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa berkat Rahmatnya sehingga penulis dapat menyusun skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Survey Pada Pengguna Transportasi Online Grab Generasi Z di Kabupaten Kuningan)”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kuningan.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menerima banyak bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Maka dalam kesempatan ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada Dosen Pembimbing 1 Bapak Wely Hadi Gunawan, S.E., M.M dan Dosen Pembimbing 2 Bapak Micki Watulandi, SE., MM. yang telah memberikan bimbingan, masukan, serta motivasi selama proses penyusunan skripsi ini. Penulis juga menyampaikan apresiasi kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, serta bantuan selama proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan terdapat banyak kekurangan baik dalam isi maupun teknis penulisannya. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran serta masukan dari pembaca guna memperbaiki penulisan skripsi ini di masa yang akan datang.

Kuningan, Juni 2026

Penulis,

Risma Khusnul Khotimah
20220510481

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji Syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Sholawat serta salam semoga selalu tercurah limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada keluarganya, para sahabatnya, dan kepada kita selaku umatnya yang Insya Allah patuh pada ajarannya, Aamiin.

Diantara seluruh halaman dalam skripsi ini, lembar ucapan terima kasih ini adalah halaman yang paling bermakna, karena disinilah penulis menitipkan rasa terima kasih yang tidak mampu terucap olah kata-kata. Pada kesempatan ini izinkan penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Yth. :

1. Pada kesempatan ini, dengan penuh rasa hormat, cinta, dan rasa syukur, penulis mempersembahkan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua tercinta, Mamah Elis Susilawati dan Apa Zaenudin, yang merupakan sumber kekuatan, semangat, dan inspirasi terbesar dalam kehidupan penulis. Terima kasih atas kasih sayang yang tulus tanpa syarat, kesabaran yang tiada batas, serta segala pengorbanan yang telah diberikan sejak penulis dilahirkan hingga mampu menyelesaikan pendidikan di bangku perguruan tinggi. Terima kasih atas setiap doa yang tidak pernah putus dipanjatkan, setiap nasihat yang selalu menjadi pedoman, setiap dukungan moral maupun materi, serta kepercayaan yang senantiasa diberikan kepada penulis dalam menghadapi setiap proses kehidupan. Di balik setiap pencapaian yang diraih penulis, terdapat perjuangan, kerja keras, dan pengorbanan luar biasa dari Mamah dan Apa yang mungkin tidak akan pernah mampu terbalaskan oleh apa pun. Skripsi ini penulis persembahkan sebagai salah satu bentuk rasa syukur dan bakti atas segala cinta, perjuangan, dan pengorbanan yang telah diberikan. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kesehatan, kebahagiaan, keberkahan umur, rezeki yang berlimpah, serta membalas setiap kebaikan Mamah dan Apa dengan pahala yang berlipat ganda. Aamiin Ya Rabbal 'Alamin.

2. Teruntuk saudara kandung tercinta, M. Risman Maulana Safarudin, terima kasih atas dukungan, perhatian, dan semangat yang selalu diberikan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
3. Dengan penuh rasa hormat, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Wely Hadi Gunawan, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Micki Watulandi, SE., MM. selaku Dosen Pembimbing II, atas segala bimbingan, arahan, ilmu serta waktu yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi ini.
4. Dr. Rina Maruroh, S.E., M.E. Sy. selaku Pembimbing Akademik.
5. Dr. Munir Nur Komarudin, S.Pd., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen.
6. Dr. Hj. Lili Karmela Fitriani, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis..
7. Seluruh Dosen dan Staf administrasi di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu, wawasan, serta pelayanan akademik selama masa perkuliahan.
8. Dr. Anna Fitri Hindriana. M.Si. selaku Rektor Universitas Kuningan.
9. Teruntuk sepupu tercinta, Nazela Rahmah, penulis mengucapkan terima kasih atas doa, perhatian, dukungan, dan kebersamaan yang telah diberikan selama perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Terima kasih telah selalu hadir memberi semangat, mendengarkan cerita, berbagi suka maupun duka, serta memotivasi penulis untuk tetap optimis menghadapi setiap tantangan. Kehadiran dan ketulusanmu menjadi penyemangat bagi penulis untuk terus berjuang hingga menyelesaikan pendidikan ini. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kesehatan, kebahagiaan, keberkahan, dan kesuksesan dalam setiap langkah kehidupan.
10. Kepada seluruh keluarga besar penulis, penulis mengucapkan terima kasih atas doa, kasih sayang, perhatian, dukungan moral, motivasi, dan semangat yang senantiasa diberikan selama menempuh pendidikan hingga menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih karena selalu memberikan kepercayaan, menjadi tempat pulang, dan menghadirkan kehangatan

keluarga yang menjadi sumber kekuatan bagi penulis dalam menghadapi berbagai tantangan selama perkuliahan.

11. Terima kasih untuk teman seperjuangan “Cankul”, yaitu Putri Apriliyana, Putri Sri Cantika Apriliani, Risa Kusuma Dewi, dan Syfa Nur Fadhilah yang selalu menemani, memberikan semangat, membantu, serta menjadi tempat berbagi cerita dan perjuangan selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
12. Kepada pemilik NIM 20220510262, penulis mengucapkan terima kasih atas kebersamaan, dukungan, doa, motivasi, serta segala bentuk perhatian yang telah diberikan selama perjalanan perkuliahan. Meskipun pada akhirnya perjalanan hidup membawa kami pada arah yang berbeda, penulis tetap bersyukur atas setiap kenangan, pelajaran, dan kebaikan yang telah diberikan. Semoga segala cita-cita dan harapan yang diperjuangkan dapat tercapai, serta Allah SWT senantiasa memberikan keberkahan dan kebahagiaan dalam setiap langkah kehidupan.
13. Kepada seluruh sahabat yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas doa, dukungan, semangat, perhatian, serta kebersamaan yang telah diberikan selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Terima kasih karena tidak pernah lelah menemani setiap proses, menjadi tempat berbagi cerita, memberikan motivasi disaat penulis merasa lelah, serta selalu meyakinkan bahwa setiap perjuangan akan berakhir dengan hasil yang terbaik. Kehadiran dan ketulusan kalian menjadi salah satu alasan penulis mampu bertahan dan menyelesaikan perjalanan akademik ini.
14. Kepada rekan-rekan kelas Manajemen L 2022 yang telah bersama-sama berbagi ilmu, pengalaman, cerita, serta kenangan selama kurang lebih empat tahun menjalani perkuliahan.
15. Keluarga besar BEM Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kuningan 2025, terima kasih atas pengalaman organisasi, pembelajaran, kebersamaan, serta kesempatan untuk berkembang yang sangat berarti bagi penulis.
16. Terakhir, kepada diri sendiri yang telah mampu bertahan, bangkit, dan terus melangkah melewati setiap proses, tantangan, serta kesulitan selama

menempuh pendidikan hingga menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih karena tidak pernah memilih menyerah meskipun perjalanan ini dipenuhi rasa lelah, keraguan, kegagalan, dan berbagai rintangan yang tidak mudah dilalui, serta tetap berani bermimpi meskipun dahulu tidak pernah membayangkan dapat duduk di bangku perguruan tinggi dan menyelesaikan pendidikan sarjana. Segala keraguan, baik dari keadaan maupun dari pandangan sebagian orang, tidak menjadi alasan untuk berhenti, melainkan menjadi motivasi untuk membuktikan bahwa dengan doa, usaha, kerja keras, dan pertolongan Allah SWT, tidak ada mimpi yang terlalu tinggi untuk diperjuangkan. Skripsi ini bukan sekadar syarat memperoleh gelar sarjana, melainkan menjadi saksi atas setiap air mata, doa, perjuangan, pengorbanan, dan proses panjang yang telah dilalui. Semoga pencapaian ini menjadi awal dari langkah-langkah besar berikutnya serta pengingat bahwa setiap perjuangan yang dilakukan dengan penuh keikhlasan tidak akan pernah mengkhianati hasil,

Akhir kata, penulis memohon maaf atas segala kesalahan dan kekurangan. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat dan memberikan kontribusi positif bagi semua pihak yang membutuhkan.

Kuningan, Juni 2026

Risma Khusnul Khotimah
20220510481

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PERSETUJUAN

MOTO DAN PERSEMBAHAN

PERNYATAAN OTENTISITAS

ABSTRAK i

ABSTRACT ii

KATA PENGANTAR..... iii

UCAPAN TERIMA KASIH..... iv

DAFTAR ISI..... viii

DAFTAR TABEL xi

DAFTAR GAMBAR..... xiii

DAFTAR LAMPIRAN xiv

BAB I PENDAHULUAN..... 1

1.1 Latar Belakang..... 1

1.2 Rumusan Masalah..... 10

1.3 Tujuan Penelitian..... 11

1.4 Manfaat Penelitian..... 12

1.4.1 Manfaat Teoritis 12

1.4.2 Manfaat Praktis..... 12

BAB II LANDASAN TEORI, KERANGKA BERPIKIR DAN HIPOTESIS13

2.1 Landasan Teori 13

2.1.1 Manajemen Pemasaran..... 13

2.1.2 Perilaku konsumen 14

2.1.3 Loyalitas Pelanggan..... 17

2.1.4 Kepuasan Pelanggan.....	24
2.1.5 Kemudahan Penggunaan	30
2.1.6 Kualitas Pelayanan	34
2.1.7 Penelitian Terdahulu.....	40
2.1.8 Hubungan Antar Variabel.....	45
2.2 Kerangka Berpikir	49
2.3 Hipotesis Penelitian	51
BAB III METODE PENELITIAN	53
3.1 Metode Penelitian	53
3.2 Operasional Variabel	53
3.2.1 Variabel Independen.....	54
3.2.2 Variabel Dependen	55
3.2.3 Variabel Mediasi.....	55
3.3 Populasi dan sampel	57
3.3.1 Populasi	57
3.3.2 Sampel	58
3.4 Data dan Teknik Pengumpulan Data	59
3.5 Uji Instrumen.....	61
3.5.1 Uji Validitas.....	61
3.5.2 Uji Realibilitas.....	64
3.6 Metode Analisis Data	66
3.6.1 Analisis Deskriptif.....	67
3.6.2 Uji SEM (<i>Structural Equation Modelling</i>).....	68
3.6.3 Teknik Analisis.....	69
3.7 Pengujian Hipotesis	78
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	81

4.1 Hasil Penelitian.....	81
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	81
4.1.2 Gambaran Karakteristik Responden.....	83
4.1.4 Teknik Analisis Data dan Pengujian Model	97
4.1.5 Pengujian Asumsi SEM.....	103
4.1.6 Pengujian Hipotesis	110
4.2 Pembahasan	112
4.2.1 Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Loyalitas Pelanggan....	112
4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan	113
4.2.3 Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Pelanggan ...	113
4.2.4 Pengaruh Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	114
4.2.5 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	114
4.2.6 Pengaruh Tidak Langsung Kemudahan Penggunaan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan.....	115
4.2.7 Pengaruh Tidak Langsung Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan.....	115
BAB V PENUTUP.....	117
5.1 Kesimpulan.....	117
5.2 Saran	118
DAFTAR PUSTAKA.....	120
LAMPIRAN-LAMPIRAN	124

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Top brand index Kategori Transportasi <i>Online</i> Tahun 2021–2025	6
Tabel 1. 2 Data Layanan Ojek <i>Online</i> Pilihan Masyarakat Indonesia	7
Tabel 1. 3 Data Hasil Pra-Survey Pengguna Grab pada Kalangan Generasi Z di Kabupaten Kuningan Tahun 2025	7
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	40
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	56
Tabel 3. 2 Skor Skala Interval.....	61
Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas Kemudahan Penggunaan.....	62
Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	63
Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	63
Tabel 3. 6 Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan	64
Tabel 3. 7 Hasil Uji Reliabilitas Kemudahan Penggunaan	65
Tabel 3. 8 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan	65
Tabel 3. 9 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan	66
Tabel 3. 10 Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas Pelanggan	66
Tabel 3. 11 Variabel Eksogen dan Endogen	71
Tabel 4. 1 Karakteristik Berdasarkan Domisili.....	83
Tabel 4. 2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	85
Tabel 4. 3 Karakteristik Berdasarkan Tahun Kelahiran.....	85
Tabel 4. 4 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan.....	86
Tabel 4. 5 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	87
Tabel 4. 6 Hasil Deskriptif Kemudahan Penggunaan	89
Tabel 4. 7 Hasil Deskriptif Kualitas Pelayanan	91
Tabel 4. 8 Hasil Deskriptif Kepuasan Pelanggan.....	93
Tabel 4. 9 Hasil Deskriptif Loyalitas Pelanggan	95
Tabel 4. 10 Hasil Pengujian Kelayakan Analisis Faktor Konfirmatory Variabel Eksogen.....	98
Tabel 4. 11 Regression Weight Analisis Faktor Konfirmatory Variabel Eksogen	98
Tabel 4. 12 Hasil Pengujian Kelayakan Analisis Faktor Konfirmatory Variabel Endogen	100

Tabel 4. 13 Regression Weight Analisis Faktor Konfirmatory Variabel Endogen	100
Tabel 4. 14 Hasil Penyajian Analisis Faktor Konfirmatory Full Model	102
Tabel 4. 15 Regression Weight Analisis Faktor Konfirmatory Full Model.....	102
Tabel 4. 16 Assessment of Normality	103
Tabel 4. 17 Evaluasi Outliers Obeservations Farthest From the centroid (Mahalanobis distance)	105
Tabel 4. 18 <i>Reliability Contruct dan Variance Extract</i>	109
Tabel 4.19 Pengujian Hipotesis.....	110
Tabel 4. 20 Pengaruh Tidak Langsung	111
Tabel 4. 21 Pengaruh Langsung.....	116
Tabel 4. 22 Pengaruh Total Effect	116

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Pengguna Layanan Transportasi <i>Online</i> Terbesar Dunia Kuartal II 2025	2
Gambar 1. 2 Frekuensi Masyarakat Indonesia dalam Menggunakan Platform Transportasi <i>Online</i> dalam Bulan 3 Terakhir (2025)	4
Gambar 2. 1 Paradigma Penelitian.....	51
Gambar 3. 1 Model SEM AMOS.....	72
Gambar 4.1 Logo Grab	82
Gambar 4. 2 Grafik Kemudahan Penggunaan	90
Gambar 4. 3 Grafik Kualitas Pelayanan.....	92
Gambar 4. 4 Grafik Kepuasan Pelanggan	94
Gambar 4. 5 Grafik Loyalitas Pelanggan.....	96
Gambar 4. 6 Analisis Faktor Konfirmatory Variabel Eksogen.....	97
Gambar 4. 7 Analisis Faktor Konfirmatory Variabel Endogen	99
Gambar 4. 8 Analisis Full Model.....	101

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I : Surat Pengantar Bimbingan Skripsi
Berita Acara Bimbingan Skripsi
Transkrip Aktivitas Kemahasiswaan (TAK)
- Lampiran II : Surat Permohonan Pengisian Angket
Angket Penelitian
- Lampiran III : Data Hasil Perhitungan Kuesioner
- Lampiran IV : Hasil Uji Instrumen
Hasil Analisis Deskriptif
Hasil Pengujian Model Analisis Konfirmatori Variabel Eksogen
Hasil Pengujian Model Analisis Konfirmatori Variabel Eksogen
Hasil Pengujian Analisis Full Model *Structural Equation Modeling* (SEM)
- Lampiran V : Daftar Riwayat Hidup