DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN i
LEMBAR PERNYATAAN ii
ABSTRAK iii
ABSTRACT iv
KATA PENGANTAR v
LEMBAR PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING vi
DAFTAR ISI vii
DAFTAR GAMBAR x
DAFTAR TABEL xi

BAB 1 PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Identifikasi Masalah 4
1.3 Rumusan Masalah 5
1.4 Tujuan Penelitian 5
1.5 Manfaat Penelitian 6

BAB 2 KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS 7
2.1 Kajian Pustaka 7
2.1.1 Transportasi *Online* 7
2.1.1.1 Definisi Transportasi 7
2.1.1.2 Peran dan Fungsi Transportasi 7
2.1.1.3 Manfaat Transportasi 9
2.1.1.4 Faktor Penentu Pengembangan Transportasi 11
2.1.1.5 Transportasi *Online* 12
2.1.1.6 Landasan Hukum Transportasi *Online* 13
2.1.2 Layanan (*Services)* 15
2.1.2.1 Definisi Layanan 15
2.1.2.2 Karakteristik Khusus Layanan 16
2.1.2.3 Penerapan Terbaik dari *Top Service Companies* 18
2.1.2.4 Mengelola Ekspektasi Pelanggan 20

2.1.3 Aplikasi (*Application)* 23
2.1.3.1 Definisi Aplikasi 23
2.1.3.2 Kualitas Aplikasi.....24
2.1.4 *IT Balanced Scorecard* 26
2.1.5 Penelitian Terdahulu.....29
2.2 Kerangka Pemikiran 31
2.2.1 Keterkaitan Layanan dan *IT Balanced Scorecard* 31
2.2.2 Keterkaitan Aplikasi dan *IT Balanced Scorecard* 32
2.3 Hipotesis Penelitian.....33
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....34
3.1 Metode Yang Digunakan.....34
3.2 Operasionalisasi Variabel.....35
3.2.1 Variabel Penelitian.....36
3.2.1.1 Variabel Laten.....36
3.2.1.2 Variabel Laten Eksogenous dan Endogenous.....36
3.2.1.3 Variabel Indikator atau Variabel Manifes.....37
3.3 Sumber dan Cara penentuan Data/ Informasi.....37
3.3.1 Sumber Data 37
3.3.2 Cara Penentuan Data/ Informasi 37
3.3.3 Teknik Pengumpulan Data 39
3.4 Teknik Pengujian Data 41
3.4.1 Uji Normalitas 41
3.4.2 Validitas Instrumen.....41
3.4.3 *Construct Reliability (CR)* dan *Variance Extracted (VE)*.....41
3.4.4 Ukuran Kecocokan Model *(Goodness of Fit)*.....42
3.5 Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis 44
3.5.1 Rancangan Analisis 44
3.5.2 Pengujian Hipotesis 45
3.5.2.1 Analisis Deskriptif 45
3.5.2.2 Pengaruh Langsung, Pengaruh Tidak Langsung, Pengaruh Total 46
3.5.2.3 Pengujian Hipotesis 47

BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 48
4.1 Gambaran Unit Penelitian 48
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan 48
4.2.1 Karakteristik Responden 49
4.2.2 Pengkodean 50
4.2.3 Hasil Pengujian 51
4.2.3.1 Iterasi dan Metode Estimasi 51
4.2.3.2 Uji Normalitas, Uji Validitas dan Reliabilitas 52
4.2.3.3 Ukuran Kecocokan Model *(Goodness of Fit)* 56
4.2.3.4 Pengujian Hipotesis 57
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN 65
5.1 Kesimpulan 65
5.2 Saran 65
5.2.1 Bagi Perusahaan Transportasi *Online* 65
5.2.2 Bagi Penelitian Berikutnya 66
DAFTAR PUSTAKA 67
LAMPIRAN 68