

DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan.....	i
Lembar Pernyataan Orisinalitas	ii
Lembar Persetujuan Publikasi	iii
Riwayat Hidup.....	iv
Abstrak.....	v
Abstract.....	vi
Kata Pengantar	vii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Ruang Lingkup	5
1.4 Batasan Masalah	5
1.5 Rumusan Masalah	6
1.6 Tujuan Penelitian.....	6
1.7 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Ojek Online	8
2.2 Perpindahan Pelanggan	9
2.3 Proses Stokastik.....	10
2.4 Rantai Markov	11
2.5 Matriks Probabilitas Transisi.....	12
2.6 Vektor Keadaan (<i>State Vector</i>).....	13
2.7 Peluang Transisi n-langkah	15
2.8 Probabilitas <i>Steady-State</i>	16
2.9 R-Studio.....	17
BAB III METODE PENELITIAN	18
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	18
3.2 Jenis Penelitian	18
3.3 Populasi dan Sampel	18

3.4	Pengujian Data	18
3.4.1	Uji Validitas	18
3.4.2	Uji Reliabilitas	19
3.5	Desain dan Variabel Penelitian	20
3.6	Definisi Operasional	21
3.7	Teknik Pengumpulan Data	22
3.8	Instrumen Penelitian	23
3.9	Prosedur Penelitian	23
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	27
4.1	Hasil Penelitian	27
4.1.1	Karakteristik Responden	27
4.1.2	Uji Instrumen	31
4.1.3	Analisis Data	32
4.2	Pembahasan	41
BAB V	KESIMPULAN	43
5.1	Kesimpulan	43
5.2	Saran	43
DAFTAR PUSTAKA		44
LAMPIRAN		47

