

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	3
DAFTAR ISI	7
DAFTAR TABEL	9
DAFTAR GAMBAR	10
DAFTAR LAMPIRAN	11
BAB I PENDAHULUAN	12
1.1 PROFIL PERUSAHAAN	12
1.1.1 Logo K-Jek	14
1.1.2 Tagline Perusahaan	15
1.1.3 Struktur Organisasi	15
1.2 LATAR BELAKANG PENELITIAN	16
1.3 RUMUSAN MASALAH	25
1.4 TUJUAN PENELITIAN	26
1.5 KEGUNAAN PENELITIAN	26
1.6 WAKTU DAN PERIODE PENELITIAN	27
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	28
2.1 TINJAUAN TEORI	28
2.1.1 Pengertian Pemasaran	28
2.1.2 Pemasaran Jasa	28
2.1.3 Kepercayaan.....	30
2.1.4 Kualitas Pelayanan	31
2.1.5 Kepuasan Pelanggan.....	33
2.2 PENELITIAN TERDAHULU	35
2.2.1 Skripsi.....	35
2.2.2 Jurnal Nasional	38
2.2.3. Jurnal Internasional.....	42
2.3 KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	45
2.3.1 Kerangka Pemikiran.....	45
2.3.2 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan dengan Kepuasan Konsumen	47
2.3.3 Hipotesis Penelitian	48
2.3.4 Ruang Lingkup Penelitian	49
BAB III METODE PENELITIAN	50
3.1 JENIS PENELITIAN	50
3.2 OPERASIONALISASI VARIABEL	51
3.3 TAHAPAN PENELITIAN	57
3.4 POPULASI DAN SAMPEL	58
3.4.1 Populasi.....	58

3.4.2	<i>Sampel</i>	58
3.5	TEKNIK PENGUMPULAN DATA	60
3.6	TEKNIK ANALISIS DATA	62
3.6.1	<i>Analisis Deskriptif</i>	62
3.6.2	<i>Uji Asumsi Klasik</i>	63
3.7	UJI REGRESI LINIER BERGANDA	65
3.8	UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS	65
3.8.1	<i>Uji Validitas</i>	66
3.8.2	<i>Uji Reliabilitas</i>	67
3.9.1	<i>Uji Hipotesis</i>	68
3.9.4	<i>Uji Koefisien Determinasi (R^2)</i>	71
BAB IV	72
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	72
4.1	KARAKTERISTIK RESPONDEN	72
4.2	HASIL PENELITIAN	79
4.2.1	<i>Analisis Deskriptif</i>	79
4.2.2	<i>Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kualitas Layanan</i>	79
4.2.3	<i>Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kepercayaan</i>	85
4.2.4	<i>Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kepuasan Pelanggan</i>	88
4.3	ANALISIS DATA DAN PENGUJIAN HIPOTESIS	90
4.3.1	<i>Uji Asumsi Klasik</i>	90
4.3.2	<i>Uji Normalitas</i>	90
4.3.3	<i>Uji Multikolinearitas</i>	91
4.3.4	<i>Uji Heteroskedastistas</i>	92
4.3.5	<i>Analisis Regresi Linier Berganda</i>	93
4.3.6	<i>Analisis Koefisien Determinasi</i>	95
4.3.7	<i>Uji Hipotesis</i>	95
4.4	PEMBAHASAN UMUM	98
BAB V	105
KESIMPULAN DAN SARAN	105
5.1	KESIMPULAN	105
5.2	SARAN	106
DAFTAR PUSTAKA	109