

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.1.1 Profil Perusahaan .....	1
1.1.2 Fitur dan Layanan GO-JEK .....	2
1.1.3 Logo Perusahaan .....	4
1.1.4 Visi dan Misi Perusahaan .....	4
1.2 Latar Belakang .....	5
1.3 Rumusan Masalah .....	10
1.4 Tujuan Penelitian .....	10
1.5 Kegunaan Penelitian .....	11
1.5.1 Manfaat Teoritis .....	11
1.5.2 Manfaat Praktis .....	11
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>13</b>
2.1 Landasan Teori .....	13
2.1.1 Pemasaran .....	13
2.1.2 Jasa .....	14
2.1.3 Karakteristik Jasa .....	14
2.1.4 Kualitas Layanan.....	15
2.1.5 Kenyamanan .....	16

2.1.6	Kepercayaan Pelanggan .....	17
2.1.7	Loyalitas Pelanggan .....	19
2.1.8	Hubungan Kenyamanan dengan Kepercayaan.....	20
2.2	Penelitian Terdahulu .....	21
2.2.1	Kerangka Pemikiran.....	24
2.2.2	Hipotesis Penelitian.....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>26</b>
3.1	Jenis Penelitian .....	26
3.2	Variabel Operasional .....	26
3.3	Skala Pengukuran .....	30
3.4	Tahapan Penelitian .....	31
3.5	Jenis Data .....	32
3.6	Teknik Pengumpulan Data .....	34
3.7	Populasi, Sampel, dan Teknik <i>Sampling</i> .....	33
3.7.1	Populasi.....	33
3.7.2	Sampel.....	33
3.7.3	Teknik <i>Sampling</i> .....	34
3.8	Uji Keabsahan Data .....	35
3.8.1	Uji Validitas .....	36
3.8.2	Uji Reliabilitas .....	37
3.9	Teknik Analisis Data .....	37
3.9.1	Analisis Deskriptif .....	37
3.9.2	Uji Asumsi Klasik .....	39
3.9.3	Uji Regresi Linear Berganda.....	40
3.9.4	Uji Hipotesis .....	41
3.9.5	Uji T .....	41
3.9.6	Uji F .....	43
3.9.7	Analisis Koefisien Determinan .....	44
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>45</b>
4.1	Karakteristik Responden .....	45
4.1.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	45

4.1.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	46
4.1.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	47
4.1.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	48
4.1.5	Deskripsi Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan .....	49
4.2	Analisis Deskriptif .....	50
4.2.1	Analisis Deskriptif Variabel Kenyamanan .....	50
4.2.2	Analisis Deskriptif Variabel Kepercayaan .....	51
4.2.3	Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan .....	53
4.3	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	55
4.3.1	Uji Validitas .....	55
4.3.2	Uji Reliabilitas .....	56
4.4	Uji Asumsi Klasik .....	58
4.4.1	Uji Normalitas .....	58
4.4.2	Uji Heteroskedastisitas .....	60
4.4.3	Analisis Regresi Linear Berganda .....	61
4.5	Pengujian Hipotesis .....	63
4.5.1	Uji T .....	63
4.5.2	Uji F .....	64
4.5.3	Koefisien Determinasi (R) .....	66
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>67</b>
5.1	Kesimpulan .....	67
5.2	Saran .....	68
5.2.1	Bagi perusahaan .....	68
5.2.2	Bagi Penelitian Selanjutnya .....	70

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**