

DAFTAR ISI

| | |
|--|------------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | ii |
| HALAMAN PERNYATAAN..... | iii |
| HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN..... | iv |
| KATA PENGANTAR..... | v |
| DAFTAR ISI | vii |
| DAFTAR TABEL..... | xi |
| DAFTAR GAMBAR..... | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1. Gambaran Umum..... | 1 |
| 1.1.1. Profil Perusahaan..... | 1 |
| 1.1.2. Visi dan Misi Objek Penelitian..... | 3 |
| 1.1.3. Layanan Uber..... | 3 |
| 1.2. Latar Belakang Penelitian..... | 4 |
| 1.3. Perumusan Masalah..... | 8 |
| 1.4. Tujuan Penelitian..... | 8 |
| 1.5. Kegunaan Penelitian..... | 9 |
| 1.6. Sistematika Penulisan..... | 10 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN | |
| 2.1. Tinjauan Pustaka Penelitian | 11 |
| 2.1.1. Pemasaran..... | 11 |
| 2.1.2. Jasa..... | 11 |
| a Pengertian Jasa..... | 11 |
| b Karakteristik Jasa..... | 12 |
| 2.1.3. Pengertian Kualitas Pelayanan..... | 13 |
| 2.1.4. Dimensi Kualitas Pelayanan..... | 13 |
| 2.1.5. Kepuasan Konsumen..... | 14 |
| 2.1.6. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan..... | 15 |
| 2.1.7. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen..... | 16 |
| 2.2. Penelitian Terdahulu..... | 20 |
| 2.2.1. Skripsi Terdahulu..... | 20 |

| | |
|-------------------------------------|----|
| 2.2.2. Jurnal Nasional..... | 24 |
| 2.2.3. Jurnal Internasional | 28 |
| 2.3. Kerangka Pemikiran..... | 31 |
| 2.4. Hipotesis | 32 |
| 2.5. Ruang Lingkup Penelitian | 33 |

BAB III METODE PENELITIAN

| | |
|---|----|
| 3.1. Jenis Penelitian | 35 |
| 3.2. Variabel Operasional dan Skala Pengukuran..... | 35 |
| 3.2.1. Variabel Operasional..... | 35 |
| 3.2.2. Skala Pengukuran..... | 37 |
| 3.3. Tahapan Penelitian..... | 38 |
| 3.4. Populasi, Teknik <i>Sampling</i> dan sampel..... | 40 |
| 3.4.1. Populasi | 40 |
| 3.4.2. Teknik <i>Sampling</i> | 40 |
| 3.4.3. Sampel..... | 41 |
| 3.5. Pengumpulan Data | 42 |
| 3.5.1. Jenis Data..... | 42 |
| 1. Data Primer..... | 42 |
| 2. Data Sekunder..... | 42 |
| 3.5.2. Teknik Pengumpulan Data | 42 |
| a Wawancara..... | 42 |
| b Kuisisioner..... | 42 |
| 3.6. Teknik Pengujian Data..... | 43 |
| 3.6.1. Uji Validitas.... | 43 |
| 3.6.2. Uji Reabilitas | 44 |
| 3.7. Teknik Analisis Data | 47 |
| 3.7.1. Analisis Deskriptif..... | 46 |
| 3.7.2. Method of Succesive Interval (MSI)..... | 47 |
| 3.7.3. Uji Asumsi Klasik..... | 48 |
| a. Uji Normalitas..... | 48 |

| | |
|---|----|
| b. Uji Multikolonieritas..... | 49 |
| c. Uji Heteroskedastisitas..... | 49 |
| 3.7.4. Analisa Regresi Linier Berganda..... | 49 |
| 3.7.5. Pengujian Hipotesis..... | 50 |
| a. Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)..... | 50 |
| b. Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)..... | 51 |
| 3.9.7. Koefisien Determinasi..... | 53 |

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

| | |
|--|----|
| 4.1. Karakteristik Rsponden..... | 55 |
| 4.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 55 |
| 4.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... | 56 |
| 4.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan..... | 56 |
| 4.2. Hasil Penelitian | 57 |
| 4.2.1. Analisis Deskriptif..... | 57 |
| a. Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Tangible</i> | 57 |
| b. Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Empathy..... | 59 |
| c. Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Reliability..... | 61 |
| d. Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Responsiveness</i> | 63 |
| e. Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Assurance</i> | 65 |
| f. Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X)..... | 66 |
| g. Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Kepuasan Konsumen (Y)..... | 68 |
| 4.2.2. <i>Method of Successive Interval (MSI)</i> | 70 |
| 4.2.3. Uji Asumsi Klasik..... | 70 |
| a. Uji Normalitas..... | 70 |

| | |
|--|-----------|
| b. Uji Multikolinearitas..... | 72 |
| c. Uji Heteroskedastisitas..... | 73 |
| 4.2.4. Analisis Regresi Linier Berganda..... | 74 |
| 4.2.5. Uji Hipotesis..... | 77 |
| a. Uji Simultan (Uji F)..... | 77 |
| b. Uji parsial (Uji T)..... | 79 |
| 4.2.6. Koefisien Determinasi..... | 82 |
| 4.3. Analisis dan Pembahasan Hasil Penelitian..... | 83 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | |
| 5.1. Kesimpulan..... | 87 |
| 5.2. Saran..... | 87 |
| 5.2.1. Saran bagi Perusahaan..... | 88 |
| 5.2.2. Saran bagi Penelitian Selanjutnya..... | 88 |
| DAFTAR PUSTAKA | 89 |
| LAMPIRAN | |