

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1 Sejarah Perusahaan.....	1
1.1.2 Profil Perusahaan.....	2
1.1.3 Visi dan Misi Perusahaan.....	2
1.1.4 Logo Perusahaan.....	3
1.1.5 Fitur Layanan Gojek.....	3
1.1.6 Struktur Organisasi Perusahaan.....	5
1.2 Latar Belakang Penelitian.....	5
1.3 Rumusan Masalah.....	17
1.4 Tujuan Penelitian.....	17
1.5 Kegunaan Penelitian.....	18

1.6	Sistematika Penulisan.....	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....		20
2.1	Rangkuman Teori.....	20
2.1.1	Manajemen Pemasaran.....	20
2.1.2	Bauran Pemasaran.....	20
2.1.3	Perilaku Konsumen (<i>Consumer Behaviour</i>).....	21
2.1.4	<i>Customer Experience</i> (Pengalaman Pelanggan).....	22
2.1.5	Merek (<i>Brand</i>).....	24
2.1.6	Ekuitas Merek (<i>Brand Equity</i>).....	26
2.1.7	<i>Brand Awareness</i>	27
2.1.8	Loyalitas Pelanggan.....	28
2.1.9	Hubungan <i>Customer Experience</i> dan <i>Brand Awareness</i> terhadap Loyalitas Pelanggan.....	30
2.2	Penelitian Terdahulu.....	32
2.2.1	Penelitian Skripsi.....	32
2.2.2	Jurnal Nasional.....	36
2.2.3	Jurnal Internasional.....	39
2.3	Kerangka Pemikiran.....	43
2.4	Hipotesis Penelitian.....	45
2.5	Ruang Lingkup Penelitian.....	45
BAB III METODE PENELITIAN.....		46
3.1	Jenis Penelitian.....	46
3.2	Variabel Operasional dan Skala Pengukuran.....	46
3.2.1	Variabel Operasional.....	40
3.2.2	Skala Pengukuran.....	51
3.3	Tahapan Penelitian.....	52
3.4	Populasi dan Sampel.....	53

3.4.1	Populasi.....	53
3.4.2	Sampel.....	54
3.5	Pengumpulan Data.....	55
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	56
3.6.1	Uji Validitas.....	56
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	59
3.7	Teknik Analisis Data.....	60
3.7.1	Analisis Deskriptif.....	60
3.7.2	Uji Asumsi Klasik.....	62
3.7.3	Analisis Regresi Linier Berganda.....	63
3.7.4	Uji Hipotesis.....	64
3.7.5	Uji Koefisien Determinasi.....	67
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	68
4.1	Pengumpulan Data.....	68
4.2	Karakteristik Responden.....	68
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	69
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	70
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Saat Ini.....	71
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan.....	72
4.2.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan.....	73
4.2.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian.....	74
4.3	Hasil Penelitian.....	75
4.3.1	Analisis Deskriptif.....	75
4.3.2	Uji Asumsi Klasik.....	86
4.3.3	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	90
4.3.4	Uji Hipotesis.....	92
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian.....	97

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	101
5.1 Kesimpulan	101
5.2 Saran	102
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan.....	102
5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya.....	103
DAFTAR PUSTAKA.....	104
LAMPIRAN	