

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRAK</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1 Sejarah Umum Gojek	1
1.1.2 Logo Perusahaan	2
1.1.3 Visi dan Misi Gojek.....	3
1.1.4 Struktur Organisasi.....	4
1.2 Latar Belakang penelitian.....	5
1.3 Perumusan Masalah.....	13
1.4 Tujuan Penelitian.....	12
1.5 Kegunaan Penelitian.....	12
1.5.1 Aspek Teoritis.....	13
1.5.2 Aspek Praktis.....	14
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian.....	15
2.1.1 Pemasaran.....	16

2.1.2 Jasa.....	17
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	18
2.1.4 Keputusan Pembelian.....	20
2.1.5 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Keputusan Pembelian..	22
2.2 Penelitian Terdahulu.....	23
2.3 Kerangka Pemikiran	38
2.4 Hipotesis Penelitian.....	39
2.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	40
BAB III METODE PENELITIAN.....	41
3.1 Jenis Penelitian.....	41
3.2 Operasional Variabel dan Skala Pengukuran.....	41
3.2.1 Operasional Variabel.....	42
3.2.2 Skala Pengukuran.....	56
3.3 Tahapan Penelitian.....	57
3.4 Populasi Dan Sampel.....	59
3.4.1 Populasi.....	58
3.4.2 Sampel.....	59
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	60
3.5.1 Data Primer.....	60
3.5.2 Data Sekunder.....	61
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	61
3.6.1 Uji Validitas.....	61
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	63
3.7 Teknik Analisis Data.....	65
3.7.1 Analisis Deskriptif.....	65
3.7.2 Uji <i>Methods Successive interval</i> (MSI).....	67
3.7.3 Uji Normalitas.....	67
3.7.4 Analisis Regresi Linear Sederhana.....	67
3.7.5 Uji Hipotesis secara Parsial (Uji t).....	68
3.7.6 Koefisien Determinasi.....	68
DAFTAR PUSTAKA.....	110

LAMPIRAN.....101