

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil Perusahaan	1
1.1.2 Arti Logo Gojek	2
1.1.3 Visi PT.Gojek Indonesia	3
1.1.4 Misi PT. Gojek Indonesia	3
1.2 Latar Belakang Penelitian.....	3
1.3 Rumusan Masalah	12
1.4 Tujuan Penelitian.....	12
1.5 Kegunaan Penelitian.....	12
1.6 Sistematika Penulisan.....	13
BAB II TINJAUAN TEORI.....	14
2.1 Tinjauan Teori.....	14
2.1.1 Pemasaran	14
2.1.2 Jasa	14
2.1.3 Perilaku Konsumen	15
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.5 <i>E-Service Quality</i>	16
2.1.6 Kepuasan Konsumen.....	17
2.1.7 Hubungan <i>E-Service Quality</i> dengan Kepuasan Konsumen	18
2.2 Penelitian Terdahulu	20

2.3	Kerangka Pemikiran.....	35
2.4	Hipotesis Penelitian.....	36
2.5	Ruang Lingkup Penelitian.....	37
BAB III METODE PENELITIAN		38
3.1	Jenis Penelitian.....	38
3.2	Operasional Variabel dan Skala Pengukuran.....	38
3.2.1	Operasional Variabel.....	38
3.2.2	Skala Pengukuran.....	40
3.3	Tahapan Penelitian	41
3.4	Populasi dan Sampel	42
3.4.1	Populasi.....	42
3.4.2	Sampel.....	42
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.5.1	Data Primer	44
3.5.2	Data Sekunder	45
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas	45
3.6.1	Uji Validitas	45
3.6.2	Uji Reliabilitas	46
3.7	Teknik Analisis Data.....	47
3.7.1	Analisis Deskriptif	47
3.7.2	Method Success Interval (MSI)	47
3.7.3	Uji Asumsi Klasik.....	48
3.7.4	Analisis Regresi Linier Sederhana.....	48
3.8	Pengujian Hipotesis.....	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		51
4.1	Karakteristik Responden	51
4.1.1	Jenis Kelamin Responden	51
4.1.2	Usia Responden.....	52
4.1.3	Profesi Responden.....	53
4.2	Hasil Penelitian	53
4.2.1	Analisis Deskriptif	53
4.2.2	Uji Asumsi Klasik.....	64
4.2.3	Analisis Regresi Linier Sederhana.....	67
4.2.4	Pengujian Hipotesis.....	68

4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	70
4.3.1 Analisis Deskriptif Variabel <i>E-Service Quality</i> (X).....	70
4.3.2 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	72
4.3.3 Analisis Regresi Linier Berganda	74
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	77
5.1 Kesimpulan	77
5.2 Saran.....	77
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan.....	77
5.2.2 Saran Bagi Penelitian Selanjutnya	78
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN.....	83