

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum PT. Go-jek Indonesia.....	1
1.1.1 Sejarah Go-jek	1
1.1.2 Visi dan Misi Go-jek	2
1.1.3 Logo Go-jek.....	3
1.1.4 Struktur Organisasi Gojek	5
1.2 Latar Belakang	6
1.3 Rumusan Masalah	26
1.4 Tujuan Penelitian	26
1.5 Kegunaan Penelitian.....	27
1.6 Sistematika Penulisan	27
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	29
2.1 Rangkuman Teori	29
2.1.1 Pemasaran.....	29
2.1.2 Bauran Pemasaran	29
2.1.3 Harga	30
2.1.4 Dimensi Harga.....	31

2.1.5	Promosi.....	32
2.1.6	Tujuan Promosi.....	32
2.1.7	Dimensi Promosi	33
2.1.8	Kualitas Pelayanan	34
2.1.9	Dimensi Kualitas Pelayanan.....	34
2.1.10	Perilaku Konsumen.....	35
2.1.11	Proses Keputusan Pembelian.....	36
2.1.12	Keputusan Pembelian	36
2.1.13	Dimensi Keputusan Pembelian.....	37
2.2	Hubungan Antar Variabel	38
2.2.1	Hubungan Antara Harga dengan Keputusan Pembelian	38
2.2.2	Hubungan Antara Promosi dengan Keputusan Pembelian.....	39
2.2.3	Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Keputusan Pembelian	39
2.3	Penelitian Terdahulu	41
2.4	Kerangka Penelitian	62
2.5	Hipotesis Penelitian.....	65
2.6	Ruang Lingkup Penelitian.....	65
	BAB III METODE PENELITIAN	66
3.1	Jenis Penelitian	66
3.2	Operasionalisasi Variabel dan Skala Pengukuran.....	66
3.2.1	Operasional Variabel	66
3.2.2	Skala Pengukuran	76
3.2.3	Tahapan Penelitian	77
3.3	Populasi dan Sampel	78
3.3.1	Populasi	78
3.3.2	Sampel	78
3.3.3	Teknik Sampling.....	79
3.4	Pengumpulan Data.....	80
3.4.1	Sumber Data	80

3.4.2	Teknik Pengumpulan Data	81
3.5	Uji Validitas dan Reliabilitas	81
3.5.1	Uji Validitas.....	81
3.5.2	Uji Reliabilitas	84
3.6	Teknik Analisis Data.....	86
3.6.1	Analisis Deskriptif.....	86
3.6.2	Uji Asumsi Klasik	88
3.6.3	Analisis Regresi Linear Berganda	90
3.7	Uji Hipotesis.....	90
3.7.1	Uji Simultan (Uji F).....	91
3.7.2	Uji Parsial (Uji t)	92
3.8	Koefisien Determinasi.....	93
	BAB IV PEMBAHASAN.....	94
4.1	Pengumpulan Data	94
4.2	Karakteristik Responden	94
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	95
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	96
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	97
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran.....	98
4.3	Hasil Penelitian	98
4.3.1	Analisis Data Deskriptif	98
4.4	Uji Asumsi Klasik	126
4.4.1	Uji Normalitas	126
4.4.2	Uji Multikolinearitas.....	128
4.4.3	Uji Heterokedastisitas.....	129
4.4.4	Uji Autokorelasi	130
4.4.5	Analisis Regresi Linear Berganda	131
4.5	Pengujian Hipotesis.....	132
4.5.1	Uji Simultan (Uji F).....	132

4.5.2 Uji Parsial (Uji t)	135
4.5.3 Koefisien Determinasi (R^2)	137
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian	138
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	146
5.1 Kesimpulan	146
5.2 Saran	147
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan	147
5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya	148
DAFTAR PUSTAKA	149
LAMPIRAN	158