

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| HALAMAN PENGESAHAN | ii |
| HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS | iii |
| KATA PENGANTAR..... | iv |
| ABSTRAK..... | vi |
| ABSTRACT..... | vii |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR TABEL | xi |
| DAFTAR GAMBAR | xii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 13 |
| 1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian..... | 13 |
| 1.1.1 Profil Perusahaan..... | 13 |
| 1.1.2 Visi dan Misi Gojek..... | 15 |
| 1.1.3 Fitur Dan Layanan Aplikasi Gojek | 15 |
| 1.1.4 Struktur Organisasi Gojek | 18 |
| 1.2 Latar Belakang Penelitian..... | 18 |
| 1.2.1 Fenomena Bisnis | 18 |
| 1.3 Perumusan Masalah | 24 |
| 1.4 Tujuan Penelitian..... | 24 |
| 1.5 Manfaat Penelitian..... | 25 |
| 1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir..... | 25 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 20 |
| 2.1 Teori dan Penelitian Terdahulu..... | 20 |
| 2.1.1 Jasa..... | 22 |
| 2.1.2 Karakteristik Jasa..... | 22 |
| 2.1.3 Pengertian Kualitas | 23 |
| 2.1.4 Pengertian Kualitas Pelayanan..... | 24 |
| 2.1.5 Prinsip Kualitas Jasa | 25 |
| 2.1.6 Menentukan Kualitas Pelayanan Jasa | 25 |
| 2.1.7 Pengertian Kepuasan Konsumen | 27 |
| 2.1.8 Konseptualitas Kepuasan Pelanggan | 28 |
| 2.1.9 Pengukur Kepuasan Pelanggan..... | 30 |
| 2.1.10 Peneliti Terdahulu..... | 32 |
| 2.2 Kerangka Penelitian | 36 |
| 2.3 Hipotesis Penelitian..... | 54 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 55 |
| 3.1 Jenis Penelitian..... | 55 |
| 3.2 Operasionalisasi Variabel..... | 55 |
| 3.2.1 Operasionalisasi Variabel | 55 |
| 3.2.2 Skala Pengukuran | 59 |
| 3.3 Tahapan Penelitian | 60 |
| 3.4 Populasi dan Sampel..... | 60 |
| 3.4.1 Populasi | 60 |

| | |
|--|------------|
| 3.4.2 Sampel..... | 61 |
| 3.5 Pengumpulan Data dan Sumber Data..... | 62 |
| 3.5.1 Data Primer..... | 62 |
| 3.5.2 Data Sekunder | 62 |
| 3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas | 62 |
| 3.6.1 Uji Validitas | 62 |
| 3.6.2 Uji Reliabilitas..... | 64 |
| 3.7 Teknik Analisis Data | 65 |
| 3.7.1 Uji Regresi Linier Berganda | 67 |
| 3.7.2 Uji Asumsi Klasik | 68 |
| 3.7.3 Pengujian Hipotesis | 72 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 75 |
| 4.1 Karakteristik Responden | 75 |
| 4.1.1 Jenis Kelamin | 75 |
| 4.1.3 Pekerjaan | 76 |
| 4.1.2 Kelompok Usia..... | 76 |
| 4.1.4 Responden berdasarkan Penghasilan | 77 |
| 4.2 Hasil Penelitian | 78 |
| 4.2.1 Uji Asumsi Klasik | 78 |
| 4.2.1.1 Uji Normalitas | 88 |
| | 88 |
| 4.2.1.2 Uji Multikolinearitas..... | 89 |
| Tabel 4. 2 Hasil Uji Multikolinearitas..... | 89 |
| 4.2.1.3 Uji Heterokedastitas..... | 90 |
| Gambar 4. 6 Uji Heteroskedastisitas | 91 |
| 4.2.2 Analisis Regresi Linear Berganda | 91 |
| 4.2.3 Pengujian Hipotesis | 93 |
| 4.2.3.1 Uji T | 93 |
| 4.2.3.2 Uji F | 94 |
| Tabel 4. 5 Hasil Uji F | 95 |
| 4.2.3.3 Koefesien Determinasi (R^2) | 95 |
| Tabel 4. 6 Koefesien Determinasi..... | 95 |
| 4.2 Pembahasan Hasil Penelitian | 96 |
| BAB V | 100 |
| KESIMPULAN DAN SARAN..... | 100 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 100 |
| 5.2 Saran..... | 101 |
| 5.2.1 Saran Bagi Perusahaan | 101 |
| 5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya..... | 102 |
| Daftar Pustaka | 103 |
| LAMPIRAN | 106 |
| Chapter 2 Lampiran 3. Hasil Uji Validitas | 141 |
| Chapter 3 Lampiran 4. Hasil Reliabilitas..... | 147 |
| Chapter 4 Lampiran 5. Uji Asumsi Klasik..... | 149 |

| | |
|--|------------|
| Chapter 5 Lampiran 6. Hasil Uji Hipotesis | 151 |
| Chapter 6 Lampiran 7. Analisis Regresi Linear Berganda..... | 152 |