

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil Perusahaan	1
1.1.2 Logo	2
1.1.3 Layanan yang Ditawarkan	2
1.1.4 Visi dan Misi	3
1.2 Latar Belakang Penelitian	3
1.3 Identifikasi Masalah	15
1.4 Tujuan Penelitian	16
1.5 Kegunaan Penelitian	16
1.5.1 Aspek Teoritis.....	16
1.5.2 Aspek Praktis	16
1.6 Waktu dan Periode Penelitian	17
1.7 Sistematika Penulisan	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	18
2.1 Landasan Teori.....	18
2.1.1 Pemasaran	18
2.1.2 Manajemen Pemasaran	18
2.1.3 Kualitas dan Kualitas Pelayanan.....	19
2.1.4 Harga.....	20
2.1.5 Kepuasan Pelanggan	22

2.1.6 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	23
2.1.7 Hubungan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	23
2.1.8 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	24
2.2 Penelitian Terdahulu	26
2.3 Kerangka Pemikiran.....	37
2.4 Hipotesis Penelitian.....	39
2.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	39
BAB III METODE PENELITIAN	40
3.1 Jenis Penelitian	40
3.2 Operasional Variabel dan Skala Pengukuran.....	40
3.2.1 Jenis Variabel.....	40
3.2.2 Operasional Variabel.....	41
3.2.3 Skala Pengukuran.....	45
3.3 Tahapan Penelitian	46
3.4 Populasi dan Sampel	47
3.4.1 Populasi	47
3.4.2 Sampel.....	47
3.5 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	48
3.5.1 Uji Validitas	48
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	49
3.6 Teknik Pengumpulan Data dan Sumber Data	50
3.6.1 Pengumpulan Data	50
3.6.2 Sumber Data	50
3.7 Teknik Analisis Data.....	50
3.7.1 Uji Asumsi Klasik	52
3.7.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	52
3.7.3 Uji Hipotesis.....	53
3.7.4 Koefisien Determinasi	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	56
4.1 Pengumpulan Data	56
4.2 Karakteristik Responden	56
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56

4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	57
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	57
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	58
4.3 Pengujian Analisis Data	59
4.3.1 Analisis Deskriptif.....	59
4.3.2 Uji Asumsi Klasik	72
4.3.3 Analisis Regresi Linear Berganda	75
4.3.4 Uji Hipotesis.....	76
4.3.5 Koefisien Determinasi	77
4.4 Pembahasan.....	78
4.4.1 Kualitas Pelayanan Gojek	78
4.4.2 Harga Gojek	78
4.4.3 Kepuasan Pelanggan Gojek.....	79
4.4.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	79
4.4.5 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	80
4.4.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	81
4.4.7 Seberapa Besar Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	82
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	83
5.1 Kesimpulan	83
5.2 Saran.....	84
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan	84
5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya	85
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN.....	91