

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN AKADEMIS	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil Perusahaan	1
1.1.2 Visi dan Misi GO-JEK	4
1.1.2.1 Visi	4
1.1.2.2 Misi	4
1.1.3 Layanan GO-JEK	4
1.2 Latar Belakang Penelitian	6
1.3 Perumusan Masalah	14
1.4 Pertanyaan Penelitian	15
1.5 Tujuan Penelitian	15
1.6 Manfaat Penelitian	15
1.6.1 Aspek Teoritis	15
1.6.2 Aspek Praktis	16
1.7 Ruang Lingkup Penelitian	16
1.7.1 Lokasi dan Objek Penelitian	16
1.7.2 Waktu dan Periode Penelitian	16
1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	16

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	19
2.1 Teori-teori Terkait Penelitian dan Penelitian Terdahulu	19
2.1.1 <i>Jasa</i>	19
2.1.2 <i>Internet</i>	21
2.1.3 <i>Aplikasi Mobile</i>	21
2.1.4 <i>User Experience</i>	22
2.1.5 <i>User Experience Metrics</i>	23
2.1.6 <i>Pengukuran User Experience Skala Besar</i>	24
2.1.6.1 <i>PULSE Metrics</i>	24
2.1.6.2 <i>HEART Metrics</i>	25
2.1.7 <i>Penelitian Terdahulu</i>	26
2.2 Kerangka Pemikiran	40
BAB III METODE PENELITIAN	43
3.1 Karakteristik Penelitian	43
3.2 Alat Pengumpulan Data	45
3.2.1 <i>Operasionalisasi Variabel</i>	45
3.2.2 <i>Skala Penelitian dan Pengukuran</i>	49
3.3 Tahapan Penelitian	50
3.4 Populasi dan Sampel.....	51
3.4.1 <i>Populasi</i>	51
3.4.2 <i>Sampel</i>	51
3.5 Pengumpulan Data dan Sumber Data	53
3.5.1 <i>Data Primer</i>	53
3.5.2 <i>Data Sekunder</i>	53
3.6 Validitas dan Reliabilitas.....	53
3.6.1 <i>Validitas</i>	53
3.6.2 <i>Hasil Validitas</i>	54
3.6.3 <i>Reliabilitas</i>	56
3.6.4 <i>Hasil Reliabilitas</i>	57

3.7 Teknik Analisis Data	57
3.7.1 Analisis Deskriptif	57
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	61
4.1 Karakteristik Responden	61
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Lokasi	
Menggunakan GO-JEK	62
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	64
4.2 Analisis Deskriptif	65
4.2.1 Tanggapan Responden Sub-variabel	
<i>Happiness</i> Aplikasi GO-JEK	65
4.2.2 Tanggapan Responden Sub-variabel	
<i>Engagement</i> aplikasi GO-JEK	69
4.2.3 Tanggapan Responden Sub-variabel	
<i>Adoption</i> aplikasi GO-JEK	71
4.2.4 Tanggapan Responden Sub-variabel	
<i>Retention</i> aplikasi GO-JEK	73
4.2.5 Tanggapan Responden Sub-variabel	
<i>Task Success</i> aplikasi GO-JEK	75
4.2.6 Tanggapan Responden <i>User Experience</i> aplikasi GO-JEK	78
4.3 Pembahasan	80
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	83
5.2 Saran	83
5.2.1 Untuk Peneliti Selanjutnya	83
5.2.2 Untuk Pihak GO-JEK	83
 DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN	90