

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
ASTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
LEMBAR PERSEMBAHAN	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiiiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Objek Penelitian	1
1.1.1 Sejarah Singkat Go-Jek	1
1.2 Latar Belakang Penelitian	2
1.3 Rumusan Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Kegunaan Penelitian.....	8
1.6 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN	10
2.1 Tinjauan Pustaka	10
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	10
2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	11
2.1.3 Pemasaran Jasa	12
2.1.4 Kualitas Pelayanan	13
2.1.5 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.6 Kepuasan Pelanggan.....	16
2.1.7 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	18
2.1.8 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	18
2.2 Penelitian Terdahulu	20
2.3 Kerangka Pemikiran.....	35
2.4 Hipotesis Penelitian.....	37
2.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	37

BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1 Jenis Penelitian.....	39
3.2 Variabel Operasional dan Skala Pengukuran.....	39
3.2.1 Variabel Operasional.....	39
3.2.2 Skala Pengukuran.....	42
3.3 Tahapan Penelitian.....	44
3.4 Populasi dan Sampel.....	45
3.4.1 Populasi.....	45
3.4.2 Sampel.....	45
3.5 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.5.1 Sumber Data.....	46
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data.....	47
3.6 Teknik Pengujian Data.....	47
3.6.1 Uji Validitas.....	47
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	50
3.7 Teknik Analisis Data.....	51
3.7.1 Analisis Deskriptif.....	52
3.7.2 <i>Methods Succesive Interval (MSI)</i>	53
3.7.3 Uji Asumsi Klasik.....	54
3.7.4 Analisis Regresi Berganda.....	55
3.7.5 Pengujian Hipotesis.....	56
3.7.6 Koefisien Determnasi (<i>R Square</i>).....	58
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	 59
4.1 Karakteristik Responden.....	59
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	60
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	61
4.2 Hasil Penelitian.....	61
4.2.1 Analisis Deskriptif.....	62
4.3 <i>Method of Successive Interval (MSI)</i>	71
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	71

4.4.1 Uji Normalitas	71
4.4.2 Uji Multikolinieritas	73
4.4.3 Uji Heteroskeditisias	74
4.4.4 Persamaan Regresi Linier Berganda	75
4.5 Pengujian Hipotesis.....	76
4.5.1 Uji Parsial (Uji T).....	76
4.5.2 Uji Simultan (Uji F).....	79
4.5.3 Analisis Koefisien Determinasi.....	81
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian	82
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	85
5.1 Kesimpulan	85
5.2 Saran.....	85
5.2.1 Saran Untuk Perusahaan.....	85
5.2.2 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya	86
DAFTAR PUSTAKA.....	87
LAMPIRAN.....	89