

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil Umum Perusahaan	1
1.1.2 Visi dan Misi.....	2
1.1.3 Produk Perusahaan.....	3
1.2 Latar Belakang	8
1.3 Perumusan Masalah	16
1.4 Tujuan Penelitian	17
1.5 Kegunaan Penelitian.....	17
1.5.1 Aspek Teoritis	17
1.5.2 Aspek Praktis	17
1.6 Sistematika Penulisan	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN	19
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	19
2.1.1 Pemasaran	19
2.1.2 Pemasaran Jasa.....	20

2.1.3 Perilaku Konsumen	21
2.1.4 Keputusan Pembelian Konsumen.....	22
2.1.5 Keputusan Konsumen Dalam Pemilihan Jasa Transportasi	23
2.1.6 Preferensi Konsumen.....	25
2.1.7 Preferensi Konsumen pada Jasa Transportasi	26
2.1.8 Preferensi Konsumen pada Jasa Transportasi Berbasis Aplikasi Mobile	27
2.1.9 Atribut	29
2.2 Penelitian Terdahulu.....	29
2.3 Kerangka Pemikiran	42
2.4 Hipotesis Penelitian	45
2.5 Ruang Lingkup Penelitian	45
BAB III METODE PENELITIAN.....	46
3.1 Jenis Penelitian	46
3.2 Variabel Operasional dan Skala Pengukuran	46
3.2.1 Operasionalisasi Variabel.....	46
3.2.2 Skala Pengukuran	49
3.3 Tahapan Penelitian	50
3.4 Populasi dan Sampel.....	50
3.4.1 Populasi	50
3.4.2 Sampel	51
3.5 Pengumpulan Data.....	52
3.5.1 Jenis Data	52
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data	52
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	53
3.6.1 Uji Validitas	53
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	55
3.7 Teknik Analisis Data	56

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	60
4.1 Karakteristik Responden	60
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	61
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	62
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	63
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	64
4.1.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Sumber Informasi Tentang Uber	65
4.2 Hasil penelitian.....	
4.2.1 KMO dan <i>Bartlett Test Sphericity</i>	66
4.2.2 <i>Anti Image Matrices</i>	67
4.2.3 Proses Factoring.....	68
4.2.4 Pengelompokan Faktor	68
4.2.5 Penamaan Faktor (<i>Labelling</i>).....	69
4.3 Penambahan Hasil Penelitian.....	70
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	74
5.1 Kesimpulan	74
5.2 Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN	