

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Gambaran Umum.....	1
1.1.1. Profil Perusahaan.....	1
1.1.2. Visi dan Misi Objek Penelitian.....	3
1.1.3. Layanan Uber.....	3
1.2. Latar Belakang Penelitian.....	4
1.3. Perumusan Masalah.....	8
1.4. Tujuan Penelitian.....	8
1.5. Kegunaan Penelitian.....	9
1.6. Sistematika Penulisan.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN	
2.1. Tinjauan Pustaka Penelitian	11
2.1.1. Pemasaran.....	11
2.1.2. Jasa.....	11
a Pengertian Jasa.....	11
b Karakteristik Jasa.....	12
2.1.3. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.4. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.5. Kepuasan Konsumen.....	14
2.1.6. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	15
2.1.7. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	16
2.2. Penelitian Terdahulu.....	20
2.2.1. Skripsi Terdahulu.....	20

2.2.2. Jurnal Nasional.....	24
2.2.3. Jurnal Internasional	28
2.3. Kerangka Pemikiran.....	31
2.4. Hipotesis	32
2.5. Ruang Lingkup Penelitian	33

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian	35
3.2. Variabel Operasional dan Skala Pengukuran.....	35
3.2.1. Variabel Operasional.....	35
3.2.2. Skala Pengukuran.....	37
3.3. Tahapan Penelitian.....	38
3.4. Populasi, Teknik <i>Sampling</i> dan sampel.....	40
3.4.1. Populasi	40
3.4.2. Teknik <i>Sampling</i>	40
3.4.3. Sampel.....	41
3.5. Pengumpulan Data	42
3.5.1. Jenis Data.....	42
1. Data Primer.....	42
2. Data Sekunder.....	42
3.5.2. Teknik Pengumpulan Data	42
a Wawancara.....	42
b Kuisisioner.....	42
3.6. Teknik Pengujian Data.....	43
3.6.1. Uji Validitas....	43
3.6.2. Uji Reabilitas	44
3.7. Teknik Analisis Data	47
3.7.1. Analisis Deskriptif.....	46
3.7.2. Method of Succesive Interval (MSI).....	47
3.7.3. Uji Asumsi Klasik.....	48
a. Uji Normalitas.....	48

b. Uji Multikolonieritas.....	49
c. Uji Heteroskedastisitas.....	49
3.7.4. Analisi Regresi Linier Berganda.....	49
3.7.5. Pengujian Hipotesis.....	50
a. Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F).....	50
b. Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t).....	51
3.9.7. Koefisien Determinasi.....	53

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Karakteristik Rsponden.....	55
4.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
4.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	56
4.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	56
4.2. Hasil Penelitian	57
4.2.1. Analisis Deskriptif.....	57
a. Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Tangible</i>	57
b. Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Empathy.....	59
c. Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Reliability.....	61
d. Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Responsiveness</i>	63
e. Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Assurance</i>	65
f. Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X).....	66
g. Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	68
4.2.2. <i>Method of Successive Interval (MSI)</i>	70
4.2.3. Uji Asumsi Klasik.....	70
a. Uji Normalitas.....	70

b. Uji Multikolinearitas.....	72
c. Uji Heteroskedastisitas.....	73
4.2.4. Analisis Regresi Linier Berganda.....	74
4.2.5. Uji Hipotesis.....	77
a. Uji Simultan (Uji F).....	77
b. Uji parsial (Uji T).....	79
4.2.6. Koefisien Determinasi.....	82
4.3. Analisis dan Pembahasan Hasil Penelitian.....	83
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan.....	87
5.2. Saran.....	87
5.2.1. Saran bagi Perusahaan.....	88
5.2.2. Saran bagi Penelitian Selanjutnya.....	88
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN	