

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1 Jenis Usaha, Nama Perusahaan, dan Lokasi Perusahaan	1
1.1.2 Logo Perusahaan	1
1.1.3 Visi, Misi dan Nilai.....	2
1.1.4 Struktur Organisasi	2
1.1.5 Produk dan Layanan	3
1.2 Latar Belakang Masalah.....	4
1.3 Perumusan Masalah	11
1.4 Tujuan Penelitian	12
1.5 Kegunaan Penelitian	12
1.6 Sistematika Penulisan	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Rangkuman Teori	14
2.1.1 Pengertian <i>E-Marketing</i>	14
2.1.2 Aplikasi	16
2.1.3 <i>E-Service</i>	16
2.1.4 Kualitas E-Service	17
2.1.5 Dimensi Kualitas E-Service	18

2.1.6	Kepuasan Konsumen	21
2.1.7	Manfaat Kepuasan konsumen	22
2.1.8	Faktor Kepuasan Konsumen	22
2.1.9	Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen	23
2.1.10	Dimensi Kepuasan Konsumen	24
2.1.11	Hubungan Kepuasan Konsumen dengan Kualitas Jasa	25
2.2	Penelitian Terdahulu	27
2.3	Kerangka Pemikiran	38
2.4	Hipotesis Penelitian	38
2.5	Ruang lingkup penelitian	39
2.5.1	Variabel Penelitian	39
2.5.2	Lokasi dan Objek Penelitian	39
2.5.3	Waktu dan Periode Penelitian	39
BAB III METODE PENELITIAN		39
3.1	Jenis Penelitian	40
3.2	Variabel Operasional	40
3.3	Skala Pengukuran	43
3.4	Tahapan Penelitian.....	43
3.5	Populasi dan Sample	44
3.5.1	Populasi.....	44
3.5.2	Sample.....	44
3.5.3	Teknik Sampling	45
3.6	Tenik Pengumpulan Data.....	46
3.7	Uji Validitas dan Reabilitas.....	46
3.7.1	Uji Validitas	46
3.7.2	Uji Reabilitas	50
3.8	Teknik Analisis Data	51
3.8.1	Method Succesive Interval (MSI)	51
3.8.2	Analisis Deskriptif.....	52
3.8.3	Uji Normalitas	55

3.8.4	Uji Analisis Regresi Linier Sederhana.....	55
3.8.5	Uji Hipotesis (Uji T)	55
3.8.6	Koefisien Determinasi	57
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		58
4.1	Karakteristik Responden	58
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	58
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	59
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Aplikasi	60
4.2	Hasil Penelitian.....	61
4.2.1	Tanggapan Responden Mengenai kualitas Aplikasi Go-Jek (X)	62
4.2.2	Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Konsumen	75
4.2.3	Uji Normalitas	77
4.2.4	Analisis Regresi Linier Sederhana	78
4.2.5	Uji Hipotesis.....	79
4.2.6	Analisis Korelasi	80
4.2.7	Koefisien Determinasi	81
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian.....	82
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		84
4.3	Kesimpulan.....	84
4.4	Saran.....	84