

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.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	20
1.1 Profil Perusahaan	1
1.1.1 Sejarah Perusahaan Gojek.....	1
1.1.2 Visi Misi Perusahaan Gojek.....	2
1.1.3 Produk Gojek	2
1.1.4 Sejarah Perusahaan Gojek.....	3
1.1.5 Visi Misi Grab.....	4
1.1.6 Produk Grab	5
1.2 Latar Belakang.....	5
1.3 Rumusan Masalah.....	17
1.4 Tujuan Penelitian	17
1.5 Kegunaan Penelitian	18
1.6 Sistematika Penulisan Laporan Tugas Akhir.....	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN	20
2.1 Tinjauan Pustaka.....	20
2.1.1 Pemasaran	20

2.1.2 Bauran Pemasaran.....	21
2.1.3 Merek	22
2.1.4 Brand Equity	23
2.1.5 Dimensi Ekuitas Merek.....	23
2.2 Kerangka Pemikiran	45
2.3 Hipotesis Penelitian	46
2.4 Ruang Lingkup Penelitian	44
BAB III METODE PENELITIAN	47
3.1 Jenis Penelitian	47
3.2 Variabel Operasional	48
3.3 Skala Pengukuran	49
3.4 Tahapan Penelitian.....	50
3.5 Populasi dan Sampel.....	52
3.5.1 Populasi.....	52
3.5.2 Sampel.....	52
3.6 Teknik Sampling	54
3.7 Teknik Pengolahan Data	56
3.8 Validitas dan Reliabilitas	56
3.8.1 Uji Validitas	56
3.8.2 Uji Reliabilitas	57
3.9 Teknik Analisis Data.....	59
3.9.1 Analisis Deskriptif.....	59
3.9.2 Uji Normalitas	61
3.9.3 T- Test.....	61
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	61
4.1 Deskripsi Karakteristik Responden Gojek.....	61
4.2 Uji Validitas dan Realibilitas	68
4.2.1 Hasil Uji Validitas.....	68
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	72

4.3 Teknik Analisis Data	69
4.3.1 Hasil Analisis Deskriptif	73
4.4 Deskripsi Karakteristik Reponden Grab	88
4.5 Uji Validitas dan Reliabilitas	93
4.5.1 Hasil Uji Validitas	93
4.5.2 Hasil Uji Reliabilitas	97
4.6 Teknik Analisis Data	98
4.6.1 Hasil Analisis Deskriptif	98
4.7 Pembahasan	114
4.7.1 Analisis Deskriptif Variabel <i>Brand Equity</i> Gojek	114
4.7.2 Analisis Deskriptif Variabel <i>Brand Equity</i> Grab	117
4.7.3 Hasil Perbandingan Gojek dan Grab	120
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	123
5.1 Kesimpulan	123
5.2 Saran	123

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN