

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	5
1.3 Latar Belakang.....	5
1.4 Perumusan Masalah	8
1.5 Tujuan Penelitian	8
1.6 Kegunaan Penelitian	8
1.6.1 Aspek Teoritis.....	8
1.6.2 Aspek Praktis	8
1.7 Batasan Penelitian.....	9
1.8 Sistematika Penulisan Laporan Tugas Akhir.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Rangkuman Teori	11
2.1.1 Pemasaran.....	11
2.1.2 Jasa.....	12
2.1.3 Pemasaran Jasa.....	13
2.1.4 Bauran Pemasaran Jasa.....	13
2.1.5 Perilaku Konsumen	17

2.1.6	Model Perilaku Konsumen	18
2.1.7	Keputusan Pembelian	19
2.1.8	Kualitas Layanan.....	22
2.2	Penelitian Terdahulu	24
2.3	Kerangka Pemikiran	29
BAB III METODE PENELITIAN		30
3.1	Jenis Penelitian	30
3.2	Operasional Variabel dan Skala pengukuran.....	30
	3.2.1 Variabel Operasional.....	33
	3.2.2 Skala Pengukuran.....	34
3.3	Tahapan Penelitian.....	34
3.4	Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling.....	36
	3.4.1 Populasi	36
	3.4.2 Sampel.....	36
	3.4.3 Teknik <i>Sampling</i>	38
3.5	Pengumpulan Data.....	39
	3.5.1 Sumber Data	39
	3.5.2 Teknik Pengumpulan Data	40
3.6	Teknik Pengolahan Data	41
	3.6.1 Uji Validitas.....	41
	3.6.2 Uji Reabilitas	43
3.7	Teknik Analisis Data.....	43
	3.7.1 Analisis Deskriptif	44
	3.7.2 Analisis Faktor	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		47
4.1	Karakteristik Responden	47
	4.1.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.	47
	4.1.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	48
	4.1.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	49
	4.1.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	49
	4.1.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan.....	50
4.2	Hasil Penelitian.....	51

4.2.1 Validitas.....	51
4.2.2 Reliabilitas	52
4.2.3 Analisis Deskriptif	53
4.3 Faktor Yang Mendorong Konsumen Dalam Menggunakan Aplikasi GO-JEK	63
BAB V KESIMPULAN & SARAN.....	67
5.1 Kesimpulan.....	67
5.2 Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN.....	72