

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1.    Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.1.1.    Profil Perusahaan GO-JEK .....	1
1.1.2.    Profil Perusahaan Grab .....	2
1.2.    Latar Belakang .....	3
1.3.    Perumusan Masalah.....	12
1.4.    Pertanyaan Penelitian .....	13
1.5.    Tujuan Penelitian.....	13
1.6.    Manfaat Penelitian.....	14
1.6.1.    Aspek Teoritis .....	14
1.6.2.    Aspek Praktis .....	14
1.7.    Ruang Lingkup Penelitian .....	14
1.7.1.    Lokasi dan Objek Penelitian .....	14
1.7.2.    Waktu dan Periode Penelitian .....	14
1.8.    Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	14
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>17</b>

2.1.	Teori-teori dan Penelitian Terdahulu.....	17
2.1.1.	Pemasaran .....	17
2.1.2.	Pemasaran Jasa.....	17
2.1.3.	Bauran Pemasaran.....	18
2.1.4.	Kualitas Pelayanan .....	19
2.1.4.	Penelitian Terdahulu .....	21
2.2.	Kerangka Pemikiran .....	26
2.3.	Hipotesis Penelitian.....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>29</b>
3.1.	Jenis Penelitian .....	29
3.2.	Operasional Variabel.....	30
3.3.	Tahapan Penelitian .....	34
3.4.	Populasi dan Sampel .....	35
3.4.1.	Populasi.....	35
3.4.2.	Sampel.....	35
3.5.	Pengumpulan Data dan Sumber Data.....	36
3.5.1.	Pengumpulan Data .....	36
3.5.2.	Sumber Data.....	37
3.5.2.1.	Data Primer .....	37
3.5.2.2.	Data Sekunder .....	37
3.6.	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	37
3.6.1.	Uji Validitas .....	37
3.6.2.	Uji Reliabilitas .....	41
3.7.	Teknik Analisis Data .....	41
3.7.1.	Analisis Deskriptif .....	42

3.7.2.	Uji Normalitas.....	43
3.7.3.	Independent Sample T-Test .....	44
3.7.4.	Mann Whitney U-Test.....	45
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>47</b>
4.1.	Karakteristik Responden .....	47
4.1.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	47
4.1.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	48
4.1.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	49
4.1.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili .....	49
4.2.	Hasil Penelitian.....	50
4.2.1.	Analisis Deskriptif Go-Food .....	50
4.2.1.1.	Tanggapan Responden terhadap Kualitas Pelayanan Go-Food ..	50
4.2.1.2.	Tanggapan Responden terhadap Bauran Pemasaran Go-Food ...	62
4.2.2.	Analisis Deskriptif Grab Food .....	72
4.2.2.1.	Tanggapan Responden terhadap Kualitas Pelayanan Grab Food	72
4.2.2.2.	Tanggapan Responden terhadap Bauran Pemasaran Grab Food	84
4.2.3.	Perbandingan Hasil Analisis Deskriptif Go-Food dan Grab Food..	95
4.2.4.	Uji Normalitas.....	96
4.2.5.	Mann Whitney U-Test.....	97
4.3.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	99
4.3.1.	Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	99
4.3.2.	Analisis Deskriptif Variabel Bauran Pemasaran.....	100
4.3.3.	Uji Beda Mann Whitney U-Test .....	101
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>105</b>
5.1.	Kesimpulan.....	105

5.2. Saran.....	105
5.2.1. Saran Bagi Perusahaan GO-JEK Indonesia dan Grab.....	106
5.2.2. Saran Bagi Peneliti Selanjutnya.....	107
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>108</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>113</b>
Lampiran 1: Lembar Kuesioner.....	113
Lampiran 2: Hasil Uji Validitas.....	125
Lampiran 3: Hasil Uji Reliabilitas.....	129
Lampiran 4: Hasil Uji Normalitas.....	130
Lampiran 5: Hasil Uji <i>Mann Whitney U-Test</i> .....	131