

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>13</b>
<b>1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....</b>	<b>13</b>
1.1.1 Profil Perusahaan.....	13
1.1.2 Visi dan Misi Gojek.....	15
1.1.3 Fitur Dan Layanan Aplikasi Gojek .....	15
1.1.4 Struktur Organisasi Gojek .....	18
<b>1.2 Latar Belakang Penelitian.....</b>	<b>18</b>
1.2.1 Fenomena Bisnis .....	18
<b>1.3 Perumusan Masalah .....</b>	<b>24</b>
<b>1.4 Tujuan Penelitian.....</b>	<b>24</b>
<b>1.5 Manfaat Penelitian.....</b>	<b>25</b>
<b>1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....</b>	<b>25</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>20</b>
<b>2.1 Teori dan Penelitian Terdahulu.....</b>	<b>20</b>
2.1.1 Jasa.....	22
2.1.2 Karakteristik Jasa.....	22
2.1.3 Pengertian Kualitas .....	23
2.1.4 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	24
2.1.5 Prinsip Kualitas Jasa .....	25
2.1.6 Menentukan Kualitas Pelayanan Jasa .....	25
2.1.7 Pengertian Kepuasan Konsumen .....	27
2.1.8 Konseptualitas Kepuasan Pelanggan .....	28
2.1.9 Pengukur Kepuasan Pelanggan.....	30
2.1.10 Peneliti Terdahulu.....	32
<b>2.2 Kerangka Penelitian .....</b>	<b>36</b>
<b>2.3 Hipotesis Penelitian.....</b>	<b>54</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>55</b>
<b>3.1 Jenis Penelitian.....</b>	<b>55</b>
<b>3.2 Operasionalisasi Variabel.....</b>	<b>55</b>
3.2.1 Operasionalisasi Variabel .....	55
3.2.2 Skala Pengukuran .....	59
<b>3.3 Tahapan Penelitian .....</b>	<b>60</b>
<b>3.4 Populasi dan Sampel.....</b>	<b>60</b>
3.4.1 Populasi .....	60

3.4.2 Sampel.....	61
<b>3.5 Pengumpulan Data dan Sumber Data.....</b>	<b>62</b>
3.5.1 Data Primer.....	62
3.5.2 Data Sekunder .....	62
<b>3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas .....</b>	<b>62</b>
3.6.1 Uji Validitas .....	62
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	64
<b>3.7 Teknik Analisis Data .....</b>	<b>65</b>
3.7.1 Uji Regresi Linier Berganda .....	67
3.7.2 Uji Asumsi Klasik .....	68
3.7.3 Pengujian Hipotesis .....	72
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>75</b>
<b>4.1 Karakteristik Responden .....</b>	<b>75</b>
4.1.1 Jenis Kelamin .....	75
4.1.3 Pekerjaan .....	76
4.1.2 Kelompok Usia.....	76
4.1.4 Responden berdasarkan Penghasilan .....	77
<b>4.2 Hasil Penelitian .....</b>	<b>78</b>
4.2.1 Uji Asumsi Klasik .....	78
4.2.1.1 Uji Normalitas .....	88
.....	88
4.2.1.2 Uji Multikolinearitas.....	89
<b>Tabel 4. 2 Hasil Uji Multikolinearitas.....</b>	<b>89</b>
4.2.1.3 Uji Heterokedastitas.....	90
<b>Gambar 4. 6 Uji Heteroskedastisitas .....</b>	<b>91</b>
4.2.2 Analisis Regresi Linear Berganda .....	91
4.2.3 Pengujian Hipotesis .....	93
4.2.3.1 Uji T .....	93
4.2.3.2 Uji F .....	94
<b>Tabel 4. 5 Hasil Uji F .....</b>	<b>95</b>
4.2.3.3 Koefesien Determinasi ( $R^2$ ) .....	95
<b>Tabel 4. 6 Koefesien Determinasi.....</b>	<b>95</b>
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian .....	96
<b>BAB V .....</b>	<b>100</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>100</b>
5.1 Kesimpulan.....	100
5.2 Saran.....	101
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan .....	101
5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya.....	102
Daftar Pustaka .....	103
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>106</b>
Chapter 2 Lampiran 3. Hasil Uji Validitas .....	141
Chapter 3 Lampiran 4. Hasil Reliabilitas.....	147
Chapter 4 Lampiran 5. Uji Asumsi Klasik.....	149

<b>Chapter 5 Lampiran 6. Hasil Uji Hipotesis .....</b>	<b>151</b>
<b>Chapter 6 Lampiran 7. Analisis Regresi Linear Berganda.....</b>	<b>152</b>