

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>3</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>7</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>9</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>10</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>11</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>12</b>
<b>1.1 PROFIL PERUSAHAAN</b> .....	<b>12</b>
1.1.1 <i>Logo K-Jek</i> .....	<b>14</b>
1.1.2 <i>Tagline Perusahaan</i> .....	<b>15</b>
1.1.3 <i>Struktur Organisasi</i> .....	<b>15</b>
<b>1.2 LATAR BELAKANG PENELITIAN</b> .....	<b>16</b>
<b>1.3 RUMUSAN MASALAH</b> .....	<b>25</b>
<b>1.4 TUJUAN PENELITIAN</b> .....	<b>26</b>
<b>1.5 KEGUNAAN PENELITIAN</b> .....	<b>26</b>
<b>1.6 WAKTU DAN PERIODE PENELITIAN</b> .....	<b>27</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>28</b>
<b>2.1 TINJAUAN TEORI</b> .....	<b>28</b>
2.1.1 <i>Pengertian Pemasaran</i> .....	<b>28</b>
2.1.2 <i>Pemasaran Jasa</i> .....	<b>28</b>
2.1.3 <i>Kepercayaan</i> .....	<b>30</b>
2.1.4 <i>Kualitas Pelayanan</i> .....	<b>31</b>
2.1.5 <i>Kepuasan Pelanggan</i> .....	<b>33</b>
<b>2.2 PENELITIAN TERDAHULU</b> .....	<b>35</b>
2.2.1 <i>Skripsi</i> .....	<b>35</b>
2.2.2 <i>Jurnal Nasional</i> .....	<b>38</b>
2.2.3 <i>Jurnal Internasional</i> .....	<b>42</b>
<b>2.3 KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b> .....	<b>45</b>
2.3.1 <i>Kerangka Pemikiran</i> .....	<b>45</b>
2.3.2 <i>Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan dengan Kepuasan Konsumen</i> .....	<b>47</b>
2.3.3 <i>Hipotesis Penelitian</i> .....	<b>48</b>
2.3.4 <i>Ruang Lingkup Penelitian</i> .....	<b>49</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>50</b>
<b>3.1 JENIS PENELITIAN</b> .....	<b>50</b>
<b>3.2 OPERASIONALISASI VARIABEL</b> .....	<b>51</b>
<b>3.3 TAHAPAN PENELITIAN</b> .....	<b>57</b>
<b>3.4 POPULASI DAN SAMPEL</b> .....	<b>58</b>
3.4.1 <i>Populasi</i> .....	<b>58</b>

3.4.2	<i>Sampel</i> .....	58
<b>3.5</b>	<b>TEKNIK PENGUMPULAN DATA</b> .....	60
<b>3.6</b>	<b>TEKNIK ANALISIS DATA</b> .....	62
3.6.1	<i>Analisis Deskriptif</i> .....	62
3.6.2	<i>Uji Asumsi Klasik</i> .....	63
<b>3.7</b>	<b>UJI REGRESI LINIER BERGANDA</b> .....	65
<b>3.8</b>	<b>UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS</b> .....	65
3.8.1	<i>Uji Validitas</i> .....	66
3.8.2	<i>Uji Reliabilitas</i> .....	67
3.9.1	<i>Uji Hipotesis</i> .....	68
3.9.4	<i>Uji Koefisien Determinasi (<math>R^2</math>)</i> .....	71
<b>BAB IV</b>	.....	<b>72</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	.....	<b>72</b>
<b>4.1</b>	<b>KARAKTERISTIK RESPONDEN</b> .....	72
<b>4.2</b>	<b>HASIL PENELITIAN</b> .....	79
4.2.1	<i>Analisis Deskriptif</i> .....	79
4.2.2	<i>Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kualitas Layanan</i> .....	79
4.2.3	<i>Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kepercayaan</i> .....	85
4.2.4	<i>Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kepuasan Pelanggan</i> .....	88
<b>4.3</b>	<b>ANALISIS DATA DAN PENGUJIAN HIPOTESIS</b> .....	90
4.3.1	<i>Uji Asumsi Klasik</i> .....	90
4.3.2	<i>Uji Normalitas</i> .....	90
4.3.3	<i>Uji Multikolinearitas</i> .....	91
4.3.4	<i>Uji Heteroskedastitas</i> .....	92
4.3.5	<i>Analisis Regresi Linier Berganda</i> .....	93
4.3.6	<i>Analisis Koefisien Determinasi</i> .....	95
4.3.7	<i>Uji Hipotesis</i> .....	95
<b>4.4</b>	<b>PEMBAHASAN UMUM</b> .....	98
<b>BAB V</b>	.....	<b>105</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	.....	<b>105</b>
<b>5.1</b>	<b>KESIMPULAN</b> .....	105
<b>5.2</b>	<b>SARAN</b> .....	106
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>109</b>