

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| HALAMAN PENGESAHAN | i |
| HALAMAN PERNYATAAN..... | ii |
| HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN | iii |
| ABSTRAK | vi |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR TABEL | xi |
| DAFTAR GAMBAR | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian..... | 1 |
| 1.1.1 Deskripsi Perusahaan | 1 |
| 1.1.2 Visi dan Misi | 1 |
| 1.1.3 Logo Gojek : | 2 |
| 1.2 Latar Belakang Penelitian | 2 |
| 1.3 Rumusan Masalah..... | 10 |
| 1.4 Tujuan Penelitian | 11 |
| 1.5 Kegunaan Penelitian | 11 |
| 1.6 Waktu dan Periode Penelitian | 12 |
| 1.7 Sistematika Penulisan | 12 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 13 |
| 2.1 Tinjauan Teori | 13 |
| 2.1.1 Pemasaran | 13 |
| 2.1.5 <i>Customer Satisfaction</i> (Kepuasan Konsumen)..... | 15 |
| 2.3 Kerangka Pemikiran | 33 |

| | |
|--|----|
| BAB III METODE PENELITIAN | 36 |
| 3.1 Jenis Penelitian | 36 |
| 3.2 Operasional Variabel dan Skala pengukuran | 37 |
| 3.2.1 Operasional Variabel | 37 |
| 3.2.2 Skala Pengukuran | 40 |
| 3.3 Tahapan Penelitian..... | 41 |
| 3.4 Populasi dan Sampel..... | 41 |
| 3.4.1 Populasi..... | 41 |
| 3.4.2 Sampel | 42 |
| 3.5 Teknik Pengumpulan Data..... | 44 |
| 3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas | 44 |
| 3.6.1 Uji Validitas | 44 |
| 3.6.2 Uji Reliabilitas | 47 |
| 3.7 Teknik Analisi Data | 48 |
| 3.7.1 Analisis Deskriptif..... | 48 |
| 3.7.2 Uji Asumsi klasik | 50 |
| 3.7.3 Analisis Regresi Linear Sederhana..... | 50 |
| 3.8 Pengujian Hipotesis | 51 |
| 3.8.1 Uji-t..... | 51 |
| 3.9 Uji Koefisien Determinasi (R^2) | 52 |
| BAB IV | 53 |
| PEMBAHASAN..... | 53 |
| 4.1 Karakteristik Responden..... | 53 |
| 4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 53 |
| 4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... | 54 |
| 4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan | 55 |
| 4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan | 56 |

| | |
|--|----|
| 4.2.1 Analisis Deskriptif..... | 56 |
| 4.2.2 Uji Asumsi Klasik | 65 |
| 4.2.3 Uji Regresi Linear Sederhana | 68 |
| 4.3 Uji Hipotesis..... | 69 |
| 4.4 Uji Koefisien Determinasi (R^2)..... | 70 |
| 4.5 Hasil Penelitian dan Pembahasan | 71 |
| 4.5.1 Analisis Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen..... | 73 |
| BAB V..... | 76 |
| KESIMPULAN | 76 |
| 5.1 Kesimpulan | 76 |
| 5.2 Saran | 77 |
| 5.2.1 Saran Bagi Perusahaan | 77 |
| 5.2.2 Saran Bagi Penelitian Selanjutnya | 77 |
| DAFTAR PUSTAKA | 79 |
| LAMPIRAN | 83 |