

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	vii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.2 Latar Belakang.....	1
1.3 Rumusan Masalah.....	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Manfaat Penelitian.....	10
1.5.1 Manfaat teoritis.....	10
1.5.2 Manfaat praktis.....	11
1.6 Waktu dan Periode Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Persepsi Konsumen.....	12
2.2 Kualitas Pelayanan.....	13
2.3 Perilaku Konsumen.....	13
2.3.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	14
2.4 Keputusan Penggunaan.....	15
2.5 Penelitian Terdahulu.....	16
2.6 Kerangka Pemikiran.....	25
2.7 Hipotesis Penelitian.....	26
2.8 Ruang Lingkup Penelitian.....	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
3.1 Jenis Penelitian.....	27
3.2 Operasional Variabel dan Skala Pengukuran.....	27
3.2.1 Variabel Operasional.....	27
3.2.2 Skala Pengukuran.....	29
3.3 Tahapan Penelitian.....	30
3.4 Teknik Penarikan Sampel.....	30

3.5 Populasi dan Sampel.....	31
3.5.1 Populasi.....	31
3.5.2 Sampel.....	31
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.6.1 Data Primer.....	32
3.6.2 Data Sekunder.....	32
3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	33
3.7.1 Uji Validitas.....	33
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	34
3.8 Uji Asumsi Klasik.....	34
3.8.1 Uji Normalitas.....	34
3.8.2 Uji Heteroskedastisitas.....	35
3.9 Teknik Analisis Data.....	35
3.9.1 Analisis Deskriptif.....	35
3.9.2 Analisis Regresi Linier Sederhana.....	36
3.9.3 Uji Hipotesis.....	37
3.9.4 Koefisien Determinasi.....	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1 Pengumpulan Data.....	39
4.2 Karakteristik Responden.....	39
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
4.2.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	40
4.2.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	41
4.3. Analisis Deskriptif Jawaban Responden.....	42
4.4. Uji Instrumen Kuesioner.....	45
4.4.1. Uji Validitas.....	45
4.4.2. Uji Reliabilitas.....	45
4.4.3. Uji Normalitas.....	46
4.4.4. Uji Heterokedastisitas.....	47
4.5. Korelasi Sederhana.....	48

4.6. Analisis Regresi Linear Sederhana.....	52
4.7. Rancangan Uji Hipotesis.....	52
4.7.1 Uji t.....	52
4.7.2. Koefisien Determinasi.....	54
4.8. Pembahasan Pengaruh Persepsi Konsumen Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Grab Pasca <i>New Normal</i> (Khususnya Layanan Transportasi) di kota Palembang.....	55
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	57
5.1 Kesimpulan.....	57
5.2 Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA.....	59