

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN	iii
ABSTRAK	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Landaasan Teori	9
1. Kepuasan Pelanggan	9
2. Harga	12
3. Kualitas Layanan	14
B. Penelitian Terdahulu	20
C. Pengaruh Antar Variabel	23
D. Kerangka Pemikiran Penelitian	25
E. Hipotesis Penelitian	26

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	28
B. Objek	28
C. Populasi	29
D. Sampel dan Teknik Sampel	29
E. Jenis Data Penelitian	31
F. Prosedur Pengambilan Data	31
G. Klasifikasi Variabel Penelitian	33
H. Definisi Operasional Variabel	34
I. Uji Kualitas Instrumen	36
J. Teknik Analisis Data	39

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Deskriptif	45
1. Karakteristik Responden	45
2. Analisis Deskripsi Variabel	47
B. Analisis Kuantitatif	50
1. Analisis Regresi Berganda	50
C. Pembahasan	54

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	57
B. Saran	57

DAFTAR PUSTAKA	58
----------------------	----

LAMPIRAN	60
----------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual	25
---------------------------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tarif Transportasi Ojek Online	3
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1 Uji Validitas Variabel Penelitian	37
Tabel 3.2 Uji Reliabilitas Instrumen	39
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	45
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan/Uang Saku.....	46
Tabel 4.4 Persepsi Responden Variabel Harga	47
Tabel 4.5 Persepsi Responden Variabel Kualitas Pelayanan	48
Tabel 4.6 Persepsi Responden Variabel Kepuasan Pelanggan	49
Tabel 4.7 Hasil Analisis Regresi Berganda	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	61
Lampiran 2 Rekap Data 30 Responden	66
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	68
1. Hasil Uji Validitas	69
2. Hasil Uji Reliabilitas	73
Lampiran 4 Rekap Data Tabulasi 100 Responden.....	75
Lampiran 5 Rekap Data Karakteristik Responden	80
Lampiran 6 Hasil Analisis Deskriptif	84
Lampiran 7 Hasil Uji Hipotesis	89