

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
ABSTRAKSI	iv
MOTTO.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
PERSEMBAHAN.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Landasan Teori	10
1. Kepuasan Pelanggan	10
2. Kualitas Pelayanan	14
3. Persepsi Harga.....	17
4. Citra Merek	21
B. Penelitian Terdahulu.....	25

C. Hubungan Antar Variabel.....	30
D. Kerangka Penelitian.....	33
E. Hipotesis Penelitian	34
BAB III. METODE PENELITIAN	35
A. Rancangan Penelitian	35
B. Obyek dan Waktu Penelitian.....	35
C. Populasi	35
D. Sampel dan Teknik Sampling.....	36
E. Jenis Data Penelitian.....	37
F. Prosedur Pengambilan Data	38
G. Skala Pengukuran Variabel	38
H. Klasifikasi Variabel penelitian	39
I. Definisi Operasional Variabel	40
J. Tabel Operasional Variabel.....	43
K. Uji Instrumen.....	49
1. Uji Validitas	49
2. Uji Reliabilitas	51
L. Teknik Analisis Data	52
1. Analisis Deskriptif	52
2. Analisis Kuantitatif	52
3. Uji Hipotesis	53
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	58
A. Hasil Analisis.....	58
1. Analisis Deskriptif Responden.....	58
2. Analisis Deskriptif Variabel.....	61
3. Analisis Kuantitatif Responden.....	65
B. Pembahasan	69
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	72

A. Kesimpulan	72
B. Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jenis-Jenis Taksi Online dan Tarif Taksi Online	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	43
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas.....	50
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	52
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	58
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	59
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi penggunaan Grab-Car dari bulan Mei sampai Juni	60
Tabel 4.4 Persepsi Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan.....	61
Tabel 4.5 Persepsi Responden Terhadap Variabel Persepsi Harga.....	62
Tabel 4.6 Persepsi Responden Terhadap Variabel Citra Merek	63
Tabel 4.7 Persepsi Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan	64
Tabel 4.8 Analisis Regresi Linier Berganda	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	33
------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	77
Lampiran 2 Rekapitulasi Data 30 Responden.....	81
Lampiran 2.1 Hasil Validitas dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan.....	84
Lampiran 2.2 Hasil Validitas dan Reliabilitas Persepsi Harga	86
Lampiran 2.3 Hasil Validitas dan Reliabilitas Citra Merek.....	88
Lampiran 2.4 Hasil Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Pelanggan.....	89
Lampiran 3 Rekapitulasi Data 110 Responden.....	91
Lampiran 3.1 Hasil Analisis Deskriptif 110 Responden.....	97
Lampiran 3.2 Hasil Analisis Deskriptif Frekuensi Variabel 110 Responden ..	98
Lampiran 4 Hasil Analisis Regresi Berganda	100