

DAFTAR ISI

MOTTO	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
1. Manfaat Praktis.....	8
2. Manfaat Teoritis.....	9
E. Tinjauan Pustaka.....	9
1. Tinjauan Empiris.....	9
2. Tinjauan Teoritik.....	21
1. Teori yang Digunakan.....	21
2. Beberapa Definisi Konsep.....	22
3. Konsep yang Menghubungkan Antar Variabel.....	32
F. Kerangka Pemikiran.....	35
G. Definisi konsep dan operasional.....	36
1. Definisi konsep.....	36
2. Definisi Operasional.....	37
H. Hipotesis.....	42
I. Metode Penelitian.....	43
1. Tipe Penelitian.....	43
2. Ruang Lingkup Penelitian.....	44
3. Alasan Pemilihan Lokasi Studi.....	44

4. Sumber Data.....	44
5. Teknik Pengumpulan Data.....	44
6. Populasi dan Sampel.....	45
7. Teknik Sampling.....	46
8. Uji Instrumen.....	47
9. Uji Asumsi Klasik.....	48
10. Teknik Analisis Data.....	49
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	53
A. Sejarah Singkat Perusahaan.....	53
B. Biografi Pendiri Go-jek.....	54
C. Visi, Misi Perusahaan.....	55
1. Visi.....	55
2. Misi.....	56
D. Struktur Organisasi PT. Gojek.....	57
1. Struktur Organisasi Pusat.....	57
2. Struktur Organisasi Regional.....	58
E. Jenis-Jenis Layanan GO-JEK.....	62
1. GO-RIDE.....	62
2. GO-FOOD.....	63
3. GO-SEND.....	64
4. GO-MART.....	64
5. GO-SHOP.....	65
6. GO-MED.....	66
7. GO-BUSWAY.....	66
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.....	67
A. Karakteristik Responden.....	67
1. Jenis Kelamin Responden.....	67
2. Umur.....	68
3. Pengeluaran Perbulan.....	68
4. Asal Universitas.....	69
B. Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	70
1. Uji Validitas.....	70
2. Uji Reabilitas.....	72

C. Analisis Statistik Deskriptif.....	73
1. Analisis Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	74
2. Analisis Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan.....	92
3. Analisis Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan.....	97
D. Uji Asumsi Klasik.....	105
1. Uji Normalitas.....	105
2. Uji Heteroskedastisitas.....	106
E. Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>) dan Uji t.....	108
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	108
2. Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	111
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	114
F. Uji Sobel.....	117
G. Pembahasan.....	120
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	120
2. Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	121
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	123
4. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan.....	124
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	126
A. KESIMPULAN.....	126
B. SARAN.....	127

