

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
1.4.1 Manfaat Praktis .....	8
1.4.2 Manfaat Teoritis .....	8
1.5 Tinjauan Pustaka .....	8
1.5.1 Tinjauan Empirik .....	8
1.5.2 Tinjauan Teoritik.....	15
1.5.2.1 Kualitas Pelayanan .....	15
1.5.2.2 Harga.....	18
1.5.2.2.1 Pengertian Harga .....	18
1.5.2.2.2 Indikator Kesesuaian Harga .....	20

1.5.2.3 Kepuasan Pelanggan .....	20
1.5.2.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	21
1.5.2.3.2 Komponen Kepuasan .....	22
1.5.2.3.3 Elemen Kepuasan Pelanggan .....	23
1.5.2.3.4 Tipe-tipe Kepuasan dan Ketidakpuasan Pelanggan .....	24
1.5.2.3.5 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.	25
1.5.2.3.6 Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	26
1.5.2.3.7 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	28
1.6 Konsep yang Menghubungkan Antar Variabel Penelitian .....	28
1.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	28
1.6.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	29
1.7 Kerangka Pemikiran .....	30
1.8 Hipotesis .....	31
1.9 Definisi Konsep dan Operasional .....	32
1.9.1 Definisi Konsep .....	32
1.9.2 Definisi Operasional.....	33
2.1 Metode Penelitian .....	35
2.1.1 Tipe Penelitian .....	35
2.1.2 Lokasi Penelitian .....	35
2.1.3 Sumber Data .....	35
2.1.4 Teknik Pengumpulan Data .....	36
2.2 Populasi dan Sampel .....	36
2.2.1 Populasi .....	36
2.2.2. Sampel .....	36
2.2.3 Teknik Sampling .....	37
2.2.4 Skala Pengukuran .....	38
2.3 Pengukuran Instrumen .....	38

2.3.1 Uji Validitas .....	38
2.3.2 Uji Reabilitas .....	39
2.4 Teknik Analisis Data .....	40
2.4.1 Analisis Deskriptif .....	40
2.4.2 Analisis Inferensial.....	40
2.4.3 Rgresi Linear Berganda.....	40
2.4.4 Uji Asumsi Klasik .....	41
2.5 Uji Hipotesis.....	43
2.5.1 Analisis Uji F ( Uji Secara Simultan) .....	43
2.5.2 Analisis Uji t (Uji Secara Parsial) .....	43
2.5.3 Analisis Uji R2 ( Koefisien Determinasi) .....	44
<b>BAB II GAMBARAN UMUM .....</b>	<b>46</b>
2.1 Sejarah Go-Jek Indonesia .....	46
2.2 Profil Perusahaan Go-Jek .....	47
2.2.1 Visi Go-Jek.....	47
2.2.2 Misi Go-Jek .....	48
2.3 Logo Go-Jek.....	48
2.4 Jenis-jenis Layanan Go-Jek .....	49
2.5 Struktur Organisasi .....	52
<b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>53</b>
3.1 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas .....	53
3.1.1 Uji Validitas .....	53
3.1.2 Uji Reabilitas .....	55
3.2 Karakteristik Responden .....	56
3.2.1 Jenis Kelamin .....	57
3.2.2 Usia .....	57
3.2.3 Jenjang Semester.....	58

3.2.4 Pendapatan / Uang Saku Perbulan .....	59
3.2.5 Pengeluaran Untuk Transportasi Online Perbulan.....	60
3.2.6 Frekuensi Menggunakan Go-Ride (Gojek) dalam 1 Bulan .....	60
3.3 Deskripsi Variabel Penelitian.....	61
3.3.1 Variabel Kualitas pelayanan( $X_1$ ) .....	62
3.3.2 Variabel Harga ( $X_2$ ).....	71
3.3.3 Kepuasan Pelanggan (Y) .....	76
3.4. Analisis Data .....	81
3.4.1 Uji Asumsi Klasik .....	81
3.4.2 Persamaan Regresi Linear Berganda .....	84
3.5. Hasil Uji Hipotesis .....	86
3.5.1 Koefisien Determinasi.....	88
3.5.2 Variabel Dominan .....	88
3.6 Pembahasan.....	89
<b>BAB IV PENUTUP</b> .....	92
4.1 Kesimpulan .....	92
4.2 Saran.....	93

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Pengguna Transportasi Online Berbasis Aplikasi.....	6
Tabel 1.2	Penelitian Terdahulu .....	12
Tabel 1.3	Skala Pengukuran .....	38
Tabel 3.1	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) .....	54
Tabel 3.2	Hasil Uji Validitas Variabel Harga ( $X_2$ ) .....	54
Tabel 3.3	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) .....	55
Tabel 3.4	Hasil Uji Reabilitas Instrumen Penelitian .....	56
Tabel 3.5	Presentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
Tabel 3.6	Presentase Responden Berdasarkan Usia .....	57
Tabel 3.7	Presentase Responden Berdasarkan Jenjang Semester.....	58
Tabel 3.8	Presentase Responden Berdasarkan Pendapatan/Uang Saku Perbulan.....	59
Tabel 3.9	Presentase Responden Berdasarkan Pengeluaran Untuk Transportasi Online Perbulan .....	60
Tabel 3.10	Frekuensi Menggunakan Go-Ride (Gojek) dalam 1 Bulan.....	61
Tabel 3.11	Kemampuan Pelayanan dari Driver Go-Ride dapat Dipercaya dan di Andalkan .....	63
Tabel 3.12	Keakuratan Waktu dari Driver Go-Ride dapat Dipercaya (Tepat Waktu Dalam Pelayanan) .....	63
Tabel 3.13	Konsistensi dalam Melakukan Pelayanan Jasa .....	64
Tabel 3.14	Tanggapan dalam Mengatasi Masalah Pada Keluhan Pelanggan/Konsumen .....	65
Tabel 3.15	Kemampuan Dalam Mmemberikan Pelayanan dengan Cepat dan Benar ( Informativ e dalam Komunikasi ).....	65
Tabel 3.16	Pengetahuan Dari Ketrampilan Driver Go-Ride Yang Memadai Dalam Menjalankan Tugasnya .....	66
Tabel 3.17	Driver Menjalankan Tugas Dengan Hati-hati Dan Tidak Ambil Resiko Pada Konsumen .....	67

Tabel 3.18	Driver Dapat Memberikan Jaminan Kepada Konsumen (Ketepatan Waktu Kenyamanan dan Keamanan).....	67
Tabel 3.19	Driver Peduli Terhadap Kebutuhan Konsumen .....	68
Tabel 3.20	Menjaga Hubungan Baik Kepada Konsumen .....	69
Tabel 3.21	Kondisi Sepeda Motor Driver Go-Ride Dalam Keadaan Baik.	69
Tabel 3.22	Driver Go-Ride Memakai Atribut Perusahaan Dengan Rapih.	70
Tabel 3.23	Distribusi Frekuensi Variabel Kualita Pelayanan .....	71
Tabel 3.24	Tarif Go-Ride Terjangkau Denagn Kemampuan Keuaangan Responden .....	72
Tabel 3.25	Harga Sesuai dengan Pelayanan Yang Diberikan Oleh Go-Ride (Gojek) .....	72
Tabel 3.26	Harga Go-Ride Sesuai Dengan Jarak Yang Ditempuh .....	73
Tabel 3.27	Harga Sesuai Dengan Keamanan Yang Diperoleh .....	73
Tabel 3.28	Harga Go-Ride Lebih Murah Dari Transportasi Ojek Konvensional.....	74
Tabel 3.29	Harga Go-Ride Lebih Murah Dibandingkan Ojek Online Lainnya .....	74
Tabel 3.30	Harga Go-Ride Mempunyai Daya Saing Yang Kuat .....	75
Tabel 3.31	Distribusi Frekuensi Variabel Harga .....	76
Tabel 3.32	Responden Selalu Menggunakan Go-Ride Sebagai Alat Transportasi .....	77
Tabel 3.33	Responden Merekomendasikan Go-Ride Kepada Orang Lain Setelah anda Menggunakan Jasa Transportasi Online .....	77
Tabel 3.34	Responden Tetap menggunakan G0-Ride Meskipun Terjadi Kenaikan Tarif .....	78
Tabel 3.35	Responden Merasa Senang Setelah Menggunakan Go-Ride ...	79
Tabel 3.36	Responden Tetap Menggunakan Go-Ride Meskipun Ada Promo Dari Penyedia Jasa Transportasi Online Lain.....	79
Tabel 3.37	Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan .....	80
Tabel 3.38	One Sample Kolmogorov-Smirnov Test .....	82
Tabel 3.39	Hasil Uji Multikolinieritas .....	84

Tabel 3.40	Ringkasan Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda .....	82
Tabel 3.41	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi.....	85
Tabel 3.42	Ringkasan Hasil Uji t .....	87

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Konsep Kepuasan Pelanggan .....	22
Gambar 1.2	Kerangka Pemikiran.....	30
Gambar 1.3	Model Hipotesis Penelitian .....	31
Gambar 2.1	Logo Perusahaan Go-Jek.....	46
Gambar 2.2	Logo Perusahaan Go-Jek.....	48
Gambar 2.3	Struktur Organisasi PT Go-Jek Indonesia.....	52
Gambar 3.1	Scatterplot Heterokesdastisitas.....	83