

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	7
1.3. Tujuan Penelitian .....	8
1.4. Manfaat Penelitian .....	8
1. Praktis .....	8
2. Teoritis.....	8
1.5. Tinjauan Pustaka .....	8
1.5.1. Tinjauan Empirik .....	8
1.5.2. Tinjauan Teoritik.....	17
1.5.2.1. Kepuasan Pelanggan. ....	17
1.5.2.1.1 Metode pengukuran Kepuasan.....	19
1.5.2.1.2 Elemen Kepuasan Pelanggan.....	21
1.5.2.1.3 Tipe-tipe Kepuasan dan Ketidakpuasan Pelanggan.....	21
1.5.2.1.4 Faktor-faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pelangga.....	23
1.5.2.1.5 Indikator Kepuasan Pelanggan .....	24
1.5.2.2 Kualitas Pelayanan .....	25

1.5.2.3 Harga .....	29
1.5.2.3.1 Pengertian Harga .....	29
1.5.2.3.2 Dimensi Harga.....	32
1.5.2.3.3 Indikator Harga.....	32
1.6. Pengaruh Antar Variabel .....	33
1.7. Kerangka Pemikiran .....	36
1.8. Definisi Konsep dan Definisi Operasional.....	37
1.8.1. Definisi Konsep .....	37
1.8.2. Definisi Operasional .....	39
1.9. Hipotesis.....	43
1.10. Metodologi Penelitian.....	43
1.10.1. Tipe Penelitian .....	43
1.10.2. Lokasi Penelitian .....	44
1.10.3. Sumber Data .....	44
1.10.4 Teknik Pengumpulan data .....	44
1.10.5. Populasi dan Sampel .....	45
1.10.6. Teknik Sampling .....	47
1.10.7 Skala Pengukuran .....	48
1.10.8. Pengukuran Instrumen .....	48
1.10.9. Teknik Analisis Data.....	50
1.10.10. Uji Asumsi Klasik .....	50
1.10.11. Uji Hipotesis .....	52
1.10.12. Analisis Uji R <sup>2</sup> .....	54
<b>BAB II GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN .....</b>	<b>56</b>
2.1. Sejarah Umum Perusahaan.....	56
2.2. Visi Misi Perusahaan.....	57

2.3 Logo Perusahaan .....	58
2.4. Struktur Organisasi .....	62
<b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>63</b>
3.1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	63
3.2. Karakteristik Responden .....	66
3.3. Data dan Analisis.....	70
3.4. Uji Asumsi Klasik .....	98
3.5. Analisis Statistik Inferensial.....	101
3.6. Uji Hipotesis.....	103
3.6.1. Uji F.....	103
3.6.2. Uji t .....	104
3.7. Koefisien Determinasi.....	105
3.6. Pembahasan .....	106
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>109</b>
4.1. Kesimpulan.....	109
4.2. Saran .....	109
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>PERIHAL LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

1.1 Top Brand Index .....	6
1.2 Penelitian Terdahulu .....	13
1.4. Operasional Variabel, Indikator dan Item .....	41
1.5. Daftar Pengguna Gojek .....	45
1.6. Data Perhitungan .....	47
1.7. Skala Pengukuran .....	48
3.1. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	64
3.2. Hasil uji validitas variable Harga .....	65
3.3. Hasil uji validitas Kepuasan Pelanggan .....	65
3.4. Hasil uji reliabilitas instrument Penelitian .....	66
3.5. Persentase Responden Berdasarkan Usia .....	67
3.6. Persentase berdasarkan Jenis Kelamin .....	68
3.7. Persentase Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan .....	68
3.8. <i>Driver</i> Gojek mengemudi kendaraan dengan baik ketika mengantar pelanggan .....	71
3.9. Ketika anda memesan Jasa Transportasi Online Gojek, pesanan yang ditampilkan pada layer aplikasi sesuai pada pelaksanaanya .....	72
3.10. <i>Driver</i> Gojek menunjukkan kesungguhan dalam melayani keluhanpelanggannya .....	73
3.11. <i>Driver</i> Gojek mengonfirmasi orderan pelanggan .....	74
3.12. Kemampuan <i>Driver</i> Gojek melakukan pelayanan cepat tanggap	

saat melayani pesanan pelanggan .....	75
3.13. Perusahaan Gojek memberikan jaminan keamanan dan keselamatan penumpang saat menggunakan jasa Gojek.....	76
3.14. Gojek memastikan keamanan data pelanggan yang menggunakan aplikasi Gojek .....	77
3.15. Gojek selalu bersedia untuk membantu pelanggan setiap melakukan pengoperasian pada aplikasi Gojek.....	79
3.16 Gojek selalu melayani pelanggan dengan baik .....	80
3.17. <i>Driver</i> Gojek mau mengerti kebutuhan pelanggan .....	81
3.18. <i>Driver</i> Gojek memberikan perhatian secara individual terhadap Pelanggan.....	82
3.19. Gojek menyediakan fasilitas helm dan masker, serta jas hujan untuk pelanggan.....	83
3.20. <i>Driver</i> Gojek berpakaian dengan baik, seragam, rapi dan enak dilihat dalam penampilan.....	84
3.21. Ringkasan rata-rata jawaban item pernyataan variabel Kualitas Pelayanan.	85
3.22. Tarif Jasa Transportasi Online Gojek relatif murah.....	87
3.23. Tarif Jasa Transportasi Online Gojek sesuai dengan kualitas yang didapatkan .....	88
3.24. Tarif Jasa Transportasi Online yang dikenakan Gojek sesuai dengan kualitas yang diharapkan .....	89
3.25. Tarif Jasa Transportasi Online Gojek bersaing dengan jasa	

transportasi online sejenis.....	90
3.26. Tarif Jasa Transportasi Online Gojek sesuai dengan manfaat yang didapatkan .....	91
3.27. Hasil rata-rata jawaban item variabel Harga .....	92
3.28. Ketika Anda membutuhkan Jasa Transportasi Online yang sama, maka Anda akan menggunakan Jasa Transportasi Online Gojek. ....	93
3.29. Anda akan merekomendasikan Jasa Transportasi Online Gojek kepada orang lain .....	94
3.30. Anda kurang tertarik dengan kualitas transportasi online lainnya .....	95
3.31. Setelah Anda menggunakan dan membandingkan Jasa Transportasi Online Gojek, maka Anda akan merasa puas terhadap kinerja Gojek atau hasil yang diharapkan.....	96
3.32. Hasil rata-rata jawaban item variabel kepuasan pelanggan.....	97
3.33. <i>one sample kolomogrov mirnov</i> .....	99
3.34. Multikolinieritas.....	101
3.35. Uji Regresi Liner Berganda.....	102
3.36. Rangkuman Hasil Uji F .....	103
3.37. Rangkuman Hasil Uji t .....	104
3.38. Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	105

## **DAFTAR GAMBAR**

1.1. Data Pengguna Transportasi Online Berbasis Aplikasi.....	5
1.2. Konsep Kepuasan Pelanggan.....	19
1.3. Kerangka Pemikiran .....	36
1.4. Model Hipotesis.....	43
2.1 Logo Perusahaan .....	58
2.2 Struktur Organisasi Perusahaan .....	62
3.1. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	100