

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| HALAMAN PERSETUJUAN | i |
| HALAMAN PERNYATAAN | i |
| HALAMAN MOTTO | iv |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR TABEL | xi |
| ABSTRACT | xiii |
| ABSTRAK | xiv |
| BAB I | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 10 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 10 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 11 |
| 1.5 Kerangka Teori..... | 11 |
| 1.6 Hubungan Antar Variabel | 16 |
| Gambar 1.6 | 16 |
| 1.7 Hipotesis..... | 16 |
| BAB II | 18 |
| 2.1 Komunikasi Interpersonal | 18 |
| 2.1.1 Tujuan Komunikasi Interpersonal | 19 |
| 2.1.2 Efektivitas Komunikasi Interpersonal | 22 |
| 2.2 Kualitas Layanan..... | 30 |
| 2.2.1 Pengertian Kualitas Produk..... | 30 |
| 2.2.2 Dimensi Kualitas..... | 30 |
| 2.2.3 Sumber Kualitas | 31 |
| 2.2.4 Harapan Pelanggan | 32 |
| 2.3 Kepuasan Konsumen..... | 33 |
| 2.3.1 Tipe-Tipe Konsumen Menurut Tangga Loyalitas : | 33 |

| | | |
|----------------|---|-----------|
| 2.3.2 | Dimensi Kepuasan Pelanggan | 34 |
| 2.3.3 | Tingkat Kepuasan Pelanggan..... | 35 |
| 2.3.4 | Strategi Kepuasan Konsumen..... | 36 |
| 2.4 | Ojek Online..... | 37 |
| 2.4.1 | Mitra Go-Jek..... | 38 |
| 2.5 | Penelitian Terdahulu..... | 40 |
| BAB III | | 45 |
| 3.1 | Jenis Penelitian..... | 45 |
| 3.2 | Objek Penelitian..... | 45 |
| 3.4 | Teknik Pengambilan Sampel..... | 48 |
| 3.5 | Lokasi Penelitian..... | 48 |
| 3.6 | Sumber Data..... | 48 |
| 3.7 | Definisi Konseptual dan Operasional..... | 49 |
| 3.8 | Variabel..... | 55 |
| a. | Teknik Pengumpulan Data..... | 59 |
| b. | Skala Pengukuran Data..... | 59 |
| c. | Teknik Analisis Data..... | 60 |
| i. | Uji Validitas dan Uji Reliabilitas..... | 61 |
| i. | Uji Asumsi Klasik..... | 67 |
| BAB IV | | 72 |
| a. | Deskripsi Umum Penelitian..... | 72 |
| b. | Deskripsi Responden..... | 72 |
| c. | Deskripsi Go-Jek..... | 76 |
| d. | Deskripsi Variabel..... | 76 |
| 4.4.1 | Efektivitas Komunikasi Interpersonal..... | 76 |
| 4.4.2 | Kualitas Layanan..... | 89 |
| 4.4.3 | Tingkat Kepuasan Pelanggan..... | 98 |
| 4.5 | Uji Asumsi Klasik..... | 107 |
| i. | Uji Normalitas..... | 107 |
| ii. | Uji Multikolinieritas..... | 108 |
| iii. | Uji Heteroskedastisitas..... | 109 |

| | | |
|------------------------|---------------------------------------|------------|
| 4.6 | Analisis Regresi Berganda | 110 |
| 4.7 | Uji Hipotesis..... | 111 |
| 4.8 | Menentukan Koefisien Determinasi..... | 116 |
| 4.9 | Pembahasan..... | 118 |
| BAB V | | 126 |
| 5.1 | Kesimpulan..... | 126 |
| 5.2 | Saran..... | 129 |
| DAFTAR PUSTAKA: | | 131 |
| LAMPIRAN | | 134 |

DAFTAR TABEL

| Tabel | Halaman |
|--|----------------|
| 3.2 Uji Validitas Variabel X1 “Efektivitas Komunikasi Interpersonal” | 63 |
| 3.3 Uji Validitas Variabel X2 “Kualitas Layanan” | 64 |
| 3.3 Uji Validitas Variabel Y “Tingkat Kepuasan Pelanggan” | 64 |
| 3.4 Tabel Koefisien | 66 |
| 4.2 Usia Responden | 73 |
| 4.3 Jenis Kelamin Responden | 74 |
| 4.3 Asal Fakultas responden | 74 |
| 4.4 Intensitas responden mengakses Go-Jek | 75 |
| 4.5 Deskriptif Indikator Keterbukaan | 78 |
| 4.6 Deskriptif Indikator Empati | 80 |
| 4.7 Deskriptif Indikator Sikap Mendukung | 82 |
| 4.8 Deskriptif Indikator Spontanitas | 84 |
| 4.9 Deskriptif Indikator Sikap Positif | 86 |
| 4.10 Deskriptif Indikator Kesetaraan | 88 |
| 4.12 Deskriptif Indikator Bukti Fisik | 90 |
| 4.13 Deskriptif Indikator Empati | 92 |
| 4.13 Deskriptif Indikator Keandalan | 94 |
| 4.14 Deskriptif Indikator Daya Tanggap | 96 |
| 4.15 Deskriptif Indikator Jaminan | 98 |
| 4.16 Deskriptif Indikator Pelanggan Puas dengan Harga | 100 |
| 4.17 Deskriptif Indikator Terpenuhinya Harapan | 102 |
| 4.18 Deskriptif Indikator Merekomendasikan Pihak Lain | 104 |
| 4.19 Deskriptif Indikator Menggunakan Jasa Kembali | 106 |

| Gambar | Halaman |
|---|----------------|
| 1.1 data jumlah pengguna internet di Indonesia | 2 |
| 1.2 Alasan Konsumen Memilih Transportasi Online | 3 |
| 1.3 Persepsi Konsumen terhadap Layanan Transportasi Online | 4 |
| 1.4 Alasan Kekecewaan Konsumen | 5 |
| 1.5 Dampak Rating Bagi Pengemudi Ojek Online | 7 |
| 1.7 Hubungan Antar Variabel | 16 |
| 3.1 Variabel Terpengaruh | 55 |
| 3.1 Hasil Uji Reliabilitas Efektivitas Komunikasi Interpersonal | 67 |
| 3.2 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Layanan | 67 |
| 3.3 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan Pelanggan | 67 |
| 4.1. Hasil Uji Normalitas | 107 |

| | |
|--|-----|
| 4.2 Uji Multikolinieritas..... | 108 |
| 4.3 Hasil Uji Heterokedastisitas..... | 109 |
| 4.4 Analisis Regresi Berganda..... | 110 |
| 4.5 Uji Signifikansi t..... | 111 |
| 4.6 Uji F | 114 |
| 4.6. Koefisien Determinasi Variabel X1 dan X2 secara simultan terhadap Variabel Y | 116 |
| 4.7 Koefisien Determinasi Variabel X1 dan X2 secara parsial terhadap variabel Y | 117 |
| 4.8 Hasil nilai R <i>Square</i> | 117 |