

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iii
<b>ASTRAK</b> .....	iv
<b>ABSTRACT</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiiiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Objek Penelitian .....	1
1.1.1 Sejarah Singkat Go-Jek .....	1
1.2 Latar Belakang Penelitian .....	2
1.3 Rumusan Masalah .....	8
1.4 Tujuan Penelitian .....	8
1.5 Kegunaan Penelitian.....	8
1.6 Sistematika Penulisan.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN</b> .....	10
2.1 Tinjauan Pustaka .....	10
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	10
2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	11
2.1.3 Pemasaran Jasa .....	12
2.1.4 Kualitas Pelayanan .....	13
2.1.5 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.6 Kepuasan Pelanggan.....	16
2.1.7 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	18
2.1.8 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	18
2.2 Penelitian Terdahulu .....	20
2.3 Kerangka Pemikiran.....	35
2.4 Hipotesis Penelitian.....	37
2.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	37

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>39</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	39
3.2 Variabel Operasional dan Skala Pengukuran.....	39
3.2.1 Variabel Operasional.....	39
3.2.2 Skala Pengukuran.....	42
3.3 Tahapan Penelitian.....	44
3.4 Populasi dan Sampel.....	45
3.4.1 Populasi.....	45
3.4.2 Sampel.....	45
3.5 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.5.1 Sumber Data.....	46
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data.....	47
3.6 Teknik Pengujian Data.....	47
3.6.1 Uji Validitas.....	47
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	50
3.7 Teknik Analisis Data.....	51
3.7.1 Analisis Deskriptif.....	52
3.7.2 <i>Methods Succesive Interval</i> (MSI).....	53
3.7.3 Uji Asumsi Klasik.....	54
3.7.4 Analisis Regresi Berganda.....	55
3.7.5 Pengujian Hipotesis.....	56
3.7.6 Koefisien Determnasi ( <i>R Square</i> ).....	58
 <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	 <b>59</b>
4.1 Karakteristik Responden.....	59
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	60
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	61
4.2 Hasil Penelitian.....	61
4.2.1 Analisis Deskriptif.....	62
4.3 <i>Method of Successive Interval</i> (MSI).....	71
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	71

4.4.1 Uji Normalitas .....	71
4.4.2 Uji Multikolinieritas .....	73
4.4.3 Uji Heteroskeditisias .....	74
4.4.4 Persamaan Regresi Linier Berganda .....	75
4.5 Pengujian Hipotesis.....	76
4.5.1 Uji Parsial (Uji T).....	76
4.5.2 Uji Simultan (Uji F).....	79
4.5.3 Analisis Koefisien Determinasi.....	81
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian .....	82
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>85</b>
5.1 Kesimpulan .....	85
5.2 Saran.....	85
5.2.1 Saran Untuk Perusahaan.....	85
5.2.2 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya .....	86
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>87</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>89</b>