

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil Perusahaan	1
1.1.2 Logo Perusahaan	2
1.1.3 Visi dan Misi Perusahaan	2
1.1.4 Fitur dan Layanan Gojek	3
1.2 Latar Belakang Penelitian	4
1.3 Rumusan Masalah	12
1.4 Pertanyaan Penelitian	13
1.5 Tujuan Penelitian	13
1.6 Manfaat Penelitian	14
1.6.1 Manfaat Teoritis	14
1.6.2 Manfaat Praktis	14
1.7 Ruang Lingkup Penelitian	14
1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	14
BAB II	16
TINJAUAN PUSTAKA	16

2.1 Tinjauan Pustaka	16
2.1.1 Jasa	16
2.1.1.1 Karakteristik Jasa	16
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	17
2.1.2.1 Karakteristik Pelayanan.....	17
2.1.3 Transportasi.....	18
2.1.3.1 Definisi Transportasi.....	18
2.1.3.2 Kualitas Layanan Jasa Transportasi.....	18
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	21
2.1.4.1 Faktor -Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	22
2.1.4.2 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	22
2.1.5 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	23
2.1.6 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>.....	24
2.2 Penelitian Terdahulu	25
2.3 Kerangka Pemikiran.....	35
BAB III.....	37
METODE PENELITIAN	37
3.1 Karakteristik Penelitian	37
3.2 Alat Pengumpulan Data	38
3.2.1 Operasional Variabel	38
3.2.2 Skala Pengukuran	46
3.3 Tahapan Penelitian	47
3.4 Populasi dan Sampel.....	48
3.4.1 Populasi.....	48
3.4.2 Sampel	49
3.5 Pengumpulan Data dan Sumber Data	50
3.5.1 Data Primer	50
3.5.2 Data Sekunder	51
3.6 Validitas dan Reliabilitas.....	51

3.6.1 Validitas.....	51
3.6.2 Reliabilitas.....	56
3.7 Teknik Analisis Data.....	57
3.7.1 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	57
3.7.2 <i>Importance Performance Index (IPA)</i>	59
BAB IV	62
PEMBAHASAN	62
4.1 Karakteristik Responden.....	62
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	62
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	63
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	65
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	66
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	67
4.2 Hasil Penelitian.....	69
4.2.1 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	69
4.2.2 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	83
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	86
4.3.1 Karakteristik Responden.....	86
4.3.2 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	87
4.3.3 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	88
BAB V	93
KESIMPULAN DAN SARAN	93
5.1 Kesimpulan	93
5.2 Saran	94
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan.....	94
5.2.2 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya	95
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN	101