

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GRAFIK .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Profil dan Sejarah PT GRAB Indonesia .....	1
1.1.2 Bidang usaha perusahaan .....	3
1.1.3 Visi dan Misi perusahaan .....	4
1.2 Latar Belakang .....	4
1.3 Rumusan Masalah .....	11
1.4 Tujuan Penelitian .....	11
1.5 Kegunaan Penelitian.....	11
1.6 Sistematika Penelitian .....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN .....</b>	<b>14</b>
2.1 Tinjauan Pustaka.....	14
2.1.1 Pemasaran.....	14
2.1.2 Kualitas Pelayanan .....	14
2.1.3 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.5 Dimensi Kepuasan Konsumen .....	17
2.1.6 Penelitian Terdahulu.....	18
2.2 Kerangka Pemikiran.....	31
2.3 Hipotesis.....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>32</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	32
3.1.1 Jenis Data .....	32
3.1.2 Variabel Oprasional .....	33
3.1.3 Skala Pengukuran.....	35
3.1.4 Tahapan Penelitian.....	36

3.2 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	37
3.2.1 Populasi.....	37
3.2.2 Sampel.....	37
3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel .....	37
3.3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.4 Uji Validitas dan Reabilitas .....	39
3.4.1 Uji Validitas.....	39
3.4.2 Uji Reliabilitas .....	40
3.5 Teknik Analisis Data.....	41
3.5.1 Analisis Deskriptif .....	41
3.5.2 Uji Normalitas.....	43
3.5.3 Uji Koefisien Determinasi (R Square).....	43
3.5.4 Analisis Regresi Linier Sederhana .....	43
3.6 Pengujian Hipotesis.....	44
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>45</b>
4.1 Karakteristik Responden .....	45
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	45
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	45
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Seberapa Sering menggunakan Grab Bike dalam Satu Minggu .....	46
4.2 Analisis Deskriptif .....	46
4.2.1 Tanggapan Responden terhadap Variabel Kualitas Pelayanan.....	47
4.2.2 Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepuasan Konsumen .....	48
4.3 Analisis Data Penelitian .....	49
4.3.1 Uji Asumsi Klasik.....	50
4.3.2 Analisis Regresi Linear Sederhana .....	52
4.3.3 Koefisien Determinasi .....	53
4.3.4 Pengujian Hipotesis (Uji T) .....	54
4.3.5 Pembahasan Hasil Penelitian .....	55
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>57</b>
5.1 Kesimpulan .....	57

5.2 Saran.....	57
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>58</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>60</b>