

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN SAMPUL DALAM .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.1.1 Sejarah Perusahaan <i>Grab</i> .....	1
1.1.2 Logo Perusahaan <i>Grab</i> .....	1
1.1.3 Visi dan Misi <i>Grab</i> .....	2
1.1.4 Fitur dan Layanan <i>Grab</i> .....	2
1.2 Latar Belakang Penelitian .....	3
1.3 Rumusan Masalah .....	17
1.4 Tujuan Penelitian .....	17
1.5 Kegunaan Penelitian.....	17
1.5.1 Kegunaan Teoritis .....	17
1.5.2 Aspek Praktis .....	18
1.6 Sistematika Penulisan.....	18
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>19</b>
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian .....	19
2.1.1 Pemasaran .....	19
2.1.2 Manajemen Pemasaran .....	19

2.1.3	Jasa.....	20
2.1.4	Pemasaran Jasa .....	20
2.1.5	Kualitas Layanan ( <i>Service Quality</i> ).....	21
2.1.6	<i>E-Service Quality</i> .....	21
2.1.7	Dimensi <i>E-Service Quality</i> .....	22
2.1.8	Bauran Pemasaran .....	23
2.1.9	Promosi.....	23
2.1.10	Dimensi Promosi .....	25
2.1.11	Kepuasan Pelanggan .....	26
2.1.12	Dimensi Kepuasan Pelanggan .....	26
2.1.13	Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	27
2.1.14	Hubungan <i>E-Service Quality</i> terhadap Kepuasan Pelanggan.....	28
2.1.15	Hubungan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan .....	29
2.2	Penelitian Terdahulu .....	30
2.2.1	Ulasan Penelitian Skripsi .....	30
2.2.2	Ulasan Jurnal Nasional .....	35
2.2.3	Ulasan Jurnal Internasional .....	40
2.3	Kerangka Pemikiran .....	45
2.4	Hipotesis Penelitian .....	48
2.5	Ruang Lingkup Penelitian .....	48
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>49</b>
3.1	Jenis Penelitian .....	49
3.2	Variabel Operasional dan Skala Pengukuran .....	49
3.2.1	Variabel Operasional .....	49
3.2.2	Skala Pengukuran .....	52
3.2.3	Tahapan Penelitian .....	53
3.3	Populasi dan Sampel .....	54
3.3.1	Populasi .....	54
3.3.2	Sampel .....	54
3.4	Pengumpulan Data .....	56
3.4.1	Data Primer .....	56
3.4.2	Data Sekunder .....	56

3.5	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	57
3.5.1	Uji Validitas .....	57
3.5.2	Uji Reliabilitas .....	60
3.6	<i>Method of Succesive Interval (MSI)</i> .....	61
3.7	Uji Asumsi Klasik .....	62
3.7.1	Uji Normalitas .....	62
3.7.2	Uji Multikolinearitas .....	63
3.7.3	Uji Heteroskedastisitas .....	63
3.8	Teknik Analisis Data .....	64
3.8.1	Analisis Deskriptif .....	64
3.8.2	Analisis Regresi Linear Berganda .....	66
3.9	Pengujian Hipotesis .....	67
3.9.1	Pengujian Secara Simultan (Uji - F).....	67
3.9.2	Pengujian Secara Parsial (Uji – t).....	67
3.9.3	Koefisien Determinasi .....	69
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>70</b>
4.1	Pengumpulan Data .....	70
4.2	Karakteristik Responden .....	70
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	71
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	72
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan .....	73
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan .....	74
4.3	Hasil Penelitian .....	74
4.3.1	Analisis Deskriptif .....	75
4.3.2	Uji Asumsi Klasik .....	110
4.3.3	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	115
4.3.4	Uji Hipotesis .....	117
4.3.5	Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	120
4.4	Analisis Hasil Penelitian dan Pembahasan .....	121
4.4.1	Analisis Deskriptif Variabel <i>E-Service Quality</i> .....	121
4.4.2	Analisis Deskriptif Variabel Promosi .....	122
4.4.3	Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan.....	123

4.4.4 Analisis Pengaruh <i>E-Service Quality</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Layanan <i>GrabFood</i> .....	123
4.4.5 Analisis Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Layanan <i>GrabFood</i> .....	124
4.4.6 Analisis Pengaruh <i>E-Service Quality</i> dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Layanan <i>GrabFood</i> .....	125
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>126</b>
5.1 Kesimpulan .....	126
5.2 Saran .....	126
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan .....	126
5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya .....	128
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>129</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>134</b>