

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN	iii
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1 Deskripsi Perusahaan	1
1.1.2 Visi dan Misi	1
1.1.3 Logo Gojek :	2
1.2 Latar Belakang Penelitian	2
1.3 Rumusan Masalah.....	10
1.4 Tujuan Penelitian	11
1.5 Kegunaan Penelitian	11
1.6 Waktu dan Periode Penelitian	12
1.7 Sistematika Penulisan	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Tinjauan Teori	13
2.1.1 Pemasaran	13
2.1.5 <i>Customer Satisfaction</i> (Kepuasan Konsumen).....	15
2.3 Kerangka Pemikiran	33

BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1 Jenis Penelitian	36
3.2 Operasional Variabel dan Skala pengukuran	37
3.2.1 Operasional Variabel	37
3.2.2 Skala Pengukuran	40
3.3 Tahapan Penelitian.....	41
3.4 Populasi dan Sampel.....	41
3.4.1 Populasi.....	41
3.4.2 Sampel	42
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	44
3.6.1 Uji Validitas	44
3.6.2 Uji Reliabilitas	47
3.7 Teknik Analisi Data	48
3.7.1 Analisis Deskriptif.....	48
3.7.2 Uji Asumsi klasik	50
3.7.3 Analisis Regresi Linear Sederhana.....	50
3.8 Pengujian Hipotesis	51
3.8.1 Uji-t.....	51
3.9 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	52
BAB IV	53
PEMBAHASAN.....	53
4.1 Karakteristik Responden.....	53
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	54
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	55
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan	56

4.2.1 Analisis Deskriptif.....	56
4.2.2 Uji Asumsi Klasik	65
4.2.3 Uji Regresi Linear Sederhana	68
4.3 Uji Hipotesis.....	69
4.4 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	70
4.5 Hasil Penelitian dan Pembahasan	71
4.5.1 Analisis Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen.....	73
BAB V.....	76
KESIMPULAN	76
5.1 Kesimpulan	76
5.2 Saran	77
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan	77
5.2.2 Saran Bagi Penelitian Selanjutnya	77
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN	83