

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	10
C. Pembatasan Masalah	10
D. Perumusan Masalah	11
E. Kegunaan Penelitian	11
BAB II. KAJIAN TEORETIK	
A. Deskripsi Teoretis	13
1. Keputusan Pembelian	13
2. Promosi	18
3. <i>Service Quality</i> /Kualitas Layanan.....	23
B. Hasil Penelitian yang Relevan	27
C. Kerangka Teoretik	30
D. Perumusan Hipotesis	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Tujuan Penelitian	34
B. Tempat dan Waktu Penelitian	34
1. Tempat Penelitian	34
2. Waktu Penelitian	34
C. Metode Penelitian	35
D. Populasi dan Sampel	36
1. Populasi	36
2. Sampel	36
E. Teknik Pengumpulan Data	37
1. Keputusan Pembelian (Variabel Y)	37
a. Definisi Konseptual	37

b.	Definisi Operasional	37
c.	Kisi-Kisi Instrumen Keputusan Pembelian	38
d.	Validasi Instrumen Keputusan Pembelian	40
2.	Promosi (Varibel X1)	42
a.	Definisi Konseptual	42
b.	Definisi Operasional	43
c.	Kisi-Kisi Instrumen Promosi	43
d.	Validasi Instrumen Promosi	45
3.	<i>Service Quality</i> /Kualitas Layanan	47
a.	Definisi Konseptual	47
b.	Definisi Operasional	47
c.	Kisi-Kisi Instrumen Kualitas Layanan	47
d.	Validasi Instrumen Kulaitas Layanan	49
F.	Teknik Analisis Data	51
1.	Uji Prasyarat Analisis	51
2.	Persamaan Regresi Linier Berganda	55
3.	Uji Hipotesis	56
4.	Analisis Korelasi Ganda	57
5.	Perhitungan Koefisien Determinasi.....	58
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A.	Deskripsi Data	59
1.	Keputusan Pembelian (Variabel Y)	59
2.	Promosi (Variabel X1)	62
3.	Kualitas Layanan/ <i>Service Quality</i> (Variabel X2)..	65
B.	Analisis Data	68
1.	Uji Prasyarat Analisis.....	68
a.	Uji Normalitas.....	68
b.	Uji Linieritas	71
c.	Uji Multikolinieritas	72
d.	Uji Heteroskedastisitas	74
2.	Persamaan Regresi Linier Berganda	76
3.	Uji Hipotesis.....	77
a.	Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	77
b.	Uji Signifikansi Parsial (Uji t)	78
4.	Analisis Korelasi Ganda	80
5.	Perhitungan Koefisien Determinasi	81
6.	Pembahasan	81
BAB V	KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN	
A.	Kesimpulan	85
B.	Implikasi	85
C.	Saran	87
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		
RIWAYAT HIDUP		

DAFTAR TABEL

Tabel:	Judul	Halaman
Tabel I.1	Jumlah Kendaraan Bermotor di DKI Jakarta	2
Tabel III.1	Kisi-kisi Instrumen Keputusan Pembelian (Variabel Y)...	39
Tabel III.2	Skala Penilaian Instrumen Keputusan Pembelian.	40
Tabel III.3	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Pembelian (Y)	42
Tabel III.4	Kisi-kisi Instrumen Promosi (Variabel X_1)	44
Tabel III.5	Skala Penilaian Instrumen Promosi.....	45
Tabel III.6	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Promosi (X_1)	46
Tabel III.7	Kisi-kisi Instrumen <i>Service Quality</i> (Variabel X_2)	48
Tabel III.8	Skala Penilaian Instrumen <i>Service Quality</i>	49
Tabel III.9	Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Service Quality</i> (X_2)	51
Tabel IV.1	Statistik Deskriptif Keputusan Pembelian Jasa GO-JEK..	60
Tabel IV.2	Distribusi Frekuensi Keputusan Pembelian Jasa GO-JEK	61
Tabel IV.3	Rata-rata Hitung Skor Indikator Keputusan Pembelian	62
Tabel IV.4	Statistik Deskriptif Promosi	63
Tabel IV.5	Distribusi Frekuensi Promosi	63
Tabel IV.6	Rata-rata Hitung Skor Indikator Promosi	65
Tabel IV.7	Statistik Deskriptif <i>Service Quality</i>	66
Tabel IV.8	Distribusi Frekuensi <i>Service Quality</i>	66
Tabel IV.9	Rata-rata Hitung Skor Indikator <i>Service Quality</i>	67
Tabel IV.10	Pengujian Normalitas (Uji Kolmogorov Smirnov)	69
Tabel IV.11	Pengujian Linieritas Promosi (X_1)	71
Tabel IV.12	Pengujian Linieritas <i>Service Quality</i> (X_2)	72
Tabel IV.13	Hasil Pengujian Multikolinieritas	73
Tabel IV.14	Hasil Uji Heteroskedastisitas (Uji Glejser)	76
Tabel IV.15	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	78
Tabel IV.16	Hasil Perhitungan Uji t	79
Tabel IV.17	Hasil Uji Korelasi Ganda	80
Tabel IV.18	Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi (R^2)	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar:	Judul	Halaman
Gambar III.1	Konstelasi Variabel X1 dan X2 dengan Y	35
Gambar IV.1	Grafik Histogram Keputusan Pembelian (Y).....	61
Gambar IV.2	Grafik Histogram Promosi (X1)	64
Gambar IV.3	Grafik Histogram Kualitas Layanan (X2)	67
Gambar IV.4	Pengujian Normalitas (Probability Plot)	70
Gambar IV.5	Uji Heteroskedastisitas	75

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran:	Judul	Halaman
Lampiran 1	: Surat Perizinan Penelitian	92
Lampiran 2	: Surat Perizinan Penelitian di Fakultas	93
Lampiran 3	: Surat Balasan Perizinan Penelitian	94
Lampiran 4	: Instrumen Penelitian Tahap Uji Coba	95
Lampiran 5	: Data mentah Uji Coba Variabel Y, X1, dan X2	106
Lampiran 6	: Hasil Uji Validitas Variabel Y, X1 dan X2	108
Lampiran 7	: Instrumen Penelitian Tahap Final	109
Lampiran 8	: Data mentah Final Variabel Y, X1, dan X2	121
Lampiran 9	: Proses Perhitungan Grafik Histogram Variabel Y	124
Lampiran 10	: Proses Perhitungan Grafik Histogram Variabel X1	126
Lampiran 11	: Proses Perhitungan Grafik Histogram Variabel X2	128
Lampiran 12	: Tabel Statistik Deskriptif, Rata-Rata, Varians dan Simpangan Baku	130
Lampiran 13	: Hasil Perhitungan Uji Normalitas (Kolmogorov Smirnov)	131
Lampiran 14	: Hasil Perhitungan Uji Normalitas (Probability Plot)	132
Lampiran 15	: Hasil Perhitungan Uji Linieritas	133
Lampiran 16	: Hasil Perhitungan Uji Asumsi Klasik Uji Multikolinieritas	134
Lampiran 17	: Hasil Perhitungan Uji Asumsi Klasik	135
Lampiran 18	: Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian	136
Lampiran 19	: Uji Korelasi Ganda (R)	137
Lampiran 20	: Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi (R ²)	138
Lampiran 21	: Titik Presentasi Distribusi F	139
Lampiran 22	: Titik Presentasi Distribusi t	142
Lampiran 23	: Tabel Nilai r Product Moment dari Pearson	147
Lampiran 24	: Daftar Objek Daring berbasis Online	148
Lampiran 25	: Bentuk Promosi Harga antara GO-JEK dan Grab Bike	149
Lampiran 26	: Persaingan promosi antara GO-JEK dan Grab Bike	149
Lampiran 27	: Keluhan atas kualitas layanan sistem GO-JEK	150
Lampiran 28	: Keluhan atas kualitas layanan operasional GO-JEK	150
Lampiran 29	: Formulir Survei awal via Google Form	151
Lampiran 30	: Data Responden Survei Awal	152