

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	7
C. Tujuan dan Manfaat.....	7
BAB II KAJIAN TEORITIS DAN METODOLOGI PENULISAN	
A. Kajian Teoritis.....	9
B. Kerangka Berpikir.....	30
C. Metodologi Penelitian.....	32
BAB III PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Kasus.....	41
B. Analisis Kasus.....	42
BAB IV KESIMPULAN	
A. Kesimpulan.....	54
B. Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Nomor Tabel	Judul Tabel	Halaman
Tabel I.1	Daftar Transportasi Ojek <i>Online</i> 2016	3
Tabel II.1	Indikator Variabel	36
Tabel II.2	Penelitian Skala Likert	37
Tabel II.3	Kriteria Penilaian <i>Importance Performance Analysis</i>	38
Tabel III.1	Karakteristik Jenis Kelamin	43
Tabel III.2	Karakteristik Usia	43
Tabel III.3	Karakteristik Pekerjaan	44
Tabel III.4	Karakteristik Fakultas	44
Tabel III.5	Karakteristik Pendidikan Terakhir	45
Tabel III.6	Nilai Rata-Rata Atribut IPA	46
Tabel III.7	Nilai Rata-Rata Atribut Kinerja dan Harapan	49
Tabel III.8	Nilai Rata-Rata Kinerja Atribut	50

DAFTAR GAMBAR

Nomor Gambar	Judul Gambar	Halaman
Gambar I.1	Logo PT GO-JEK Indonesia	4
Gambar I.2	Tampilan Registrasi Akun GO-JEK	5
Gambar II.1	Kepuasan = Harapan Versus Kenyataan/Pengalaman	21
Gambar II. 2	Model Kerangka Berpikir	32
Gambar II.3	Diagram Kartesius	39
Gambar III.6	Diagram Kartesius	50