

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
 BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan	
1. Tujuan Penulisan	5
2. Manfaat Penulisan	5
 BAB II. KAJIAN TEORITIS DAN METODOLOGI PENELITIAN	
A. Kajian Teoritis	7
B. Kerangka Berpikir	27
C. Hipotesis	28
D. Metodologi Penelitian.....	28

BAB III. PEMBAHASAN

A. Deskripsi Kasus 35

B. Analisis Kasus 37

BAB IV. KESIMPULAN

A. Kesimpulan..... 53

B. Saran 54

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel II. 1 : Operasional Variabel Kualitas Pelayanan .	34
Tabel II.2 : Operasional Variabel Kepuasan Pelanggan	35
Tabel III.1 : Hasil Pengujian Validitas	37
Tabel III.2 : Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan	38
Tabel III.3 : Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan	38
Tabel III.4 : Hubungan Jenis Kelamin dan <i>order</i> dalam 3 bulan terakhir	39
Tabel III.5 : Hubungan usia dan <i>order</i> dalam 3 bulan terakhir	40
Tabel III.6 : Hubungan usia dan Jenis Kelamin	41
Tabel III.7 : Tanggapan Responden Mengenai Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	42
Tabel III.8 : Tanggapan Responden Mengenai Keandalan (<i>Reliability</i>)	44
Tabel III.9 : Tanggapan Responden Mengenai Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	44
Tabel III.10 : Tanggapan Responden Mengenai Jaminan (<i>Assurance</i>)	45
Tabel III.11 : Tanggapan Responden Mengenai Kepedulian (<i>Emphaty</i>)	46
Tabel III.12 : Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan	47
Tabel III.13 : Hasil Pengujian Normalitas	48
Tabel III.14 : Hasil Uji Linieritas	48
Tabel III.15 : Hasil Analisis Model Regresi	49
Tabel III. 16 : Hasil Uji F	50
Tabel III. 17 : Hasil Uji T	50

Tabel III. 17 : Hasil Korelasi.....	51
Tabel III. 19 : Koefisien Determinasi	52

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar II. 1 : Kerangka Berfikir	28
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kartu Konsultasi Bimbingan Karya Ilmiah

Lampiran 2 : Artikel Tentang Go-Jek

Lampiran 3 : Kuesioner Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Pelanggan Jasa Ojek *Online* PT Go-Jek Indonesia

Lampiran 4 : Tabel Perhitungan SPSS