

## DAFTAR ISI

<b>JUDUL</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	iii
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	v
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	vi
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xvi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	125
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	11
C. Pembatasan Masalah .....	12
D. Perumusan Masalah .....	13
E. Kegunaan Penelitian .....	13
<b>BAB II KAJIAN TEORETIK</b> .....	15
A. Deskripsi Konseptual .....	15
1. Kepuasan Pelanggan .....	15
2. Kualitas Layanan .....	28
3. Harga .....	36
B. Hasil Penelitian Yang Relevan .....	42

C. Kerangka Teoretik .....	49
D. Perumusan Hipotesis .....	55
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>56</b>
A. Tujuan Penelitian .....	56
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	56
C. Metode Penelitian .....	57
D. Populasi dan Sampel .....	58
E. Teknik Pengumpulan Data .....	60
1. Kepuasan Pelanggan .....	61
a. Definisi Konseptual .....	61
b. Definisi Operasional .....	61
c. Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan .....	61
d. Validasi dan Reliabilitas Instrumen Kepuasan Pelanggan .....	63
2. Kualitas Layanan .....	65
a. Definisi Konseptual .....	65
b. Definisi Operasional .....	65
c. Kisi-kisi Instrumen Kualitas Layanan .....	65
d. Validasi dan Reliabilitas Instrumen Kualitas Layanan .....	67
3. Harga .....	69
a. Definisi Konseptual .....	69
b. Definisi Operasional .....	69
c. Kisi-kisi Instrumen Harga.....	69
d. Validasi dan Reliabilitas Instrumen Harga .....	71
F. Teknik Analisis Data .....	72
1. Uji Persyaratan Analisis .....	73
2. Uji Asumsi Klasik .....	74
3. Analisis Persamaan Regresi .....	76

4. Analisis Koefisien Korelasi .....	80
5. Analisis Koefisien Determinasi (Uji $R^2$ ) .....	82
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>83</b>
A. Deskripsi Data Penelitian .....	83
1. Kepuasan Pelanggan .....	83
2. Kualitas Layanan .....	87
3. Harga .....	91
B. Analisis Data .....	95
C. Pembahasan .....	108
<b>BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN .....</b>	<b>114</b>
A. Kesimpulan .....	114
B. Implikasi .....	115
C. Saran .....	116
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>119</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>124</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>178</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
<b>I.1</b>	Layanan Jasa Gojek dan Fungsi Layanan.....	5
<b>I.2</b>	Daftar Harga Go-Ride (GOJEK) Tahun 2017.....	10
<b>III.3</b>	Jumlah Populasi dan Sampel .....	59
<b>III.4</b>	Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan .....	62
<b>III.5</b>	Skala Likert Variabel Kepuasan Pelanggan .....	63
<b>III.6</b>	Kisi-kisi Instrumen Kualitas Layanan .....	66
<b>III.7</b>	Skala Likert Variabel Kualitas Layanan .....	67
<b>III.8</b>	Kisi-kisi Instrumen Harga .....	70
<b>III.9</b>	Skala Likert Variabel Harga .....	71
<b>IV.10</b>	Deskripsi Data Kepuasan Pelanggan .....	84
<b>IV.11</b>	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelanggan .....	85
<b>IV.12</b>	Distribusi Rata-Rata Perhitungan Indikator Kepuasan Pelanggan .....	87
<b>IV.13</b>	Deskripsi Data Kualitas Layanan .....	88
<b>IV.14</b>	Distribusi Frekuensi Kualitas Layanan .....	89
<b>IV.15</b>	Distribusi Rata-Rata Perhitungan Indikator Kualitas Layanan .....	91
<b>IV.16</b>	Deskripsi Data Harga .....	92

<b>IV.17</b>	Distribusi Frekuensi Harga .....	93
<b>IV.18</b>	Distribudi Rata-Rata Perhitungan Indikator Harga .....	95
<b>IV.19</b>	Uji Normalitas Data .....	96
<b>IV.20</b>	Rekapitulasi Uji Normalitas Data .....	96
<b>IV.21</b>	Uji Linieritas Kualitas Layanan ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) ..	98
<b>IV.22</b>	Uji Linieritas Harga ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) .....	99
<b>IV.23</b>	Rekapitulasi Uji Linieritas .....	99
<b>IV.24</b>	Uji Multikolinieritas .....	100
<b>IV.25</b>	Persamaan Regresi Linier Berganda .....	102
<b>IV.26</b>	Uji t .....	103
<b>IV.27</b>	Uji F .....	105
<b>IV.28</b>	Koefisien Korelasi Parsial Kualitas Layanan ( $X_1$ ) dengan Kepuasan Pelanggan (Y) .....	106
<b>IV.29</b>	Koefisien Korelasi Parsial Harga ( $X_2$ ) dengan Kepuasan Pelanggan (Y) ..	106
<b>IV.30</b>	Uji Koefisien Korelasi Simultan .....	107
<b>IV.31</b>	Analisis Koefisien Determinasi .....	108

## DAFTAR GAMBAR

<b>Tabel</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
<b>II.1</b>	Ilustrasi Tindakan Pelanggan .....	24
<b>II.2</b>	Penyebab Keluhan Pelanggan .....	25
<b>II.3</b>	Ilustrasi Keluhan sebagai Berita Baik .....	26
<b>II.4</b>	Pengertian Kualitas dari Perspektif Produsen dan Konsumen .....	30
<b>III.5</b>	Konstelasi Pengaruh antar Variabel .....	58
<b>IV.6</b>	Grafik Histogram Kepuasan Pelanggan .....	86
<b>IV.7</b>	Grafik Histogram Kualitas Layanan .....	90
<b>IV.8</b>	Grafik Histogram Harga .....	94
<b>IV.9</b>	<i>Normal Probability Plot</i> .....	97
<b>IV.10</b>	<i>Scatterplot</i> untuk Uji Heteroskedastisitas .....	102

## DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul Lampiran	Halaman
Lampiran 1.	Surat Izin Penelitian .....	124
Lampiran 2.	Kuesioner Uji Coba Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) .....	125
Lampiran 3.	Kuesioner Uji Coba Variabel Kualitas Layanan ( $X_1$ ) .....	131
Lampiran 4.	Kuesioner Uji Coba Variabel Harga ( $X_2$ ) .....	134
Lampiran 5.	Hasil Uji Coba Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) .....	137
Lampiran 6.	Hasil Uji Coba Variabel Kualitas Layanan ( $X_1$ ) .....	139
Lampiran 7.	Hasil Uji Coba Variabel Harga ( $X_2$ ) .....	141
Lampiran 8.	Kuesioner Final Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) .....	143
Lampiran 9.	Kuesioner Final Variabel Kualitas Layanan ( $X_1$ ) .....	148
Lampiran 10.	Kuesioner Final Variabel Harga ( $X_2$ ) .....	151
Lampiran 11.	Tabulasi Data Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) .....	154
Lampiran 12.	Tabulasi Data Variabel Kualitas Layanan ( $X_1$ ) .....	157
Lampiran 13.	Tabulasi Data Variabel Harga ( $X_2$ ) .....	160
Lampiran 14.	Deskripsi Data Penelitian Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) .....	163
Lampiran 15.	Deskripsi Data Penelitian Variabel Kualitas Layanan ( $X_1$ ) .....	165
Lampiran 16.	Deskripsi Data Penelitian Variabel Harga ( $X_2$ ) .....	167

Lampiran 17. Hasil Perhitungan SPSS v.22.0 .....	169
Lampiran 18. Tabel t .....	174
Lampiran 19. Tabel F .....	176