

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	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. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan dan Manfaat.....	11
BAB II. KAJIAN TEORITIS DAN METODOLOGI PENULISAN	
A. Kajian Teoritis.....	13
B. Kerangka Berfikir.....	23
C. Metodologi Penelitian	25
BAB III. HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Kasus.....	39
B. Analisis Kasus	40
BAB IV. KESIMPULAN	
A. Kesimpulan	69
B. Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Nomor Tabel	Judul Tabel	Halaman
I.1	Data Pengguna Internet 3 Tahun Terakhir di Indonesia	2
I.2	Daftar 5 Kota Termacet di Indonesia	4
I.3	Jumlah Konsumen Yang Memberi Nilai 5 Bintang di Play Store	8
II.1	Rujukan Artikel Penelitian Terdahulu	27
II.2	Metode Skala dan Pengukurannya	30
II.3	Tabel Penafsiran Data	30
II.4	Operasional Variabel Penelitian	32
III.1	Uji Validitas	41
III.2	Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan	43
III.3	Uji Reliabilitas Loyalitas Pelanggan	43
III.4	Karakteristik Jenis Kelamin	44
III.5	Karakteristik Usia	46
III.6	Karakteristik Tingkat Pendidikan	47
III.7	Karakteristik Jurusan Responden	48
III.8	Karakteristik Angkatan	50
III.9	Karakteristik Penggunaan Layanan Go-Jek	51
III.10	Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan	53
III.11	Frekuensi Jawaban Responden Variabel Loyalitas Pelanggan	58
III.12	Hasil Uji Normalitas	62
III.13	Hasil Uji Linearitas	64
III.14	Hasil Hipotesis	65
III.15	Koefisien R ²	67

DAFTAR GAMBAR

Nomor Gambar	Judul Gambar	Halaman
II.1	Kerangka Pemikiran	24
III.1	Karakteristik Jenis Kelamin	45
III.2	Karakteristik Usia	46
III.3	Karakteristik Tingkat Pendidikan	47
III.4	Karakteristik Jurusan Responden	49
III.5	Karakteristik Angkatan	50
III.6	Karakteristik Penggunaan Layanan Go-Jek	52

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor Lampiran	Judul Lampiran
Lampiran 1	Kuesioner Penelitian
Lampiran 2	Tabel Data Mentah
Lampiran 3	Frekuensi Jawaban Responden SPSS
Lampiran 4	Uji Validitas
Lampiran 5	Uji Realiabilitas
Lampiran 6	Uji Normalitas
Lampiran 7	Uji Linearitas
Lampiran 8	Uji Regresi Sederhana Berganda
Lampiran 9	Koefisien R ²