

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	13
C. Tujuan Penelitian	14
D. Kegunaan Penelitian	14
BAB II KAJIAN TEORETIK	
A. Deskripsi Konseptual	16
1. Kepuasan Pelanggan	16
2. Kualitas Layanan.....	19
3. Persepsi Harga.....	24
B. Hasil Penelitian yang Relevan	28
C. Kerangka Teoretik	39

D. Perumusan Hipotesis Penelitian.....	42
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	43
B. Metode Penelitian	43
C. Populasi dan Sampel.....	44
D. Teknik Pengumpulan Data.....	46
E. Operasional Variabel	46
F. Skala Pengukuran.....	49
G. Teknik Analisis Data.....	50
1. Analisa Deskriptif	51
2. Uji Instrumen.....	51
3. Uji Asumsi Dasar	52
4. Uji Asumsi Klasik	53
5. Uji Hipotesis.....	54
6. Koefisien Determinasi.....	56
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Data.....	57
B. Hasil Pengujian dan Pembahasan	63
C. Pembahasan.....	79
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	
A. Kesimpulan	81
B. Implikasi	81
C. Saran.....	82

DAFTAR PUSTAKA	84
RIWAYAT HIDUP.....	88
LAMPIRAN.....	89

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Variabel Penelitian	13
Tabel II.2	Matriks Penelitian Relevan.....	37
Tabel III.3	Operasional Variabel	47
Tabel III.4	Skala Likert	50
Tabel IV.5	Nilai Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Layanan.....	64
Tabel IV.6	Nilai Analisis Deskriptif Variabel Persepsi Harga.....	66
Tabel IV.7	Nilai Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan.....	67
Tabel IV.8	Hasil Uji Validitas	68
Tabel IV.9	Hasil Uji Reliabilitas	69
Tabel IV.10	Hasil Uji Normalitas.....	70
Tabel IV.11	Hasil Uji Linearitas Variabel Kualitas Layanan (X_1) dengan Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	71
Tabel IV.12	Hasil Uji Linearitas Variabel Persepsi Harga (X_2) dengan Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	72
Tabel IV.13	Hasil Uji Multikolinearitas	72
Tabel IV.14	Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan <i>Spearman's Rho</i>	73
Tabel IV.15	Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	75
Tabel IV.16	Hasil Uji t	76
Tabel IV.17	Hasil Uji F	77
Tabel IV.18	Hasil Uji Koefisien Determinasi	78
Tabel IV.19	Hasil Penelitian.....	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1	Data Pengguna Aplikasi Transportasi <i>Online</i> di Indonesia Per Desember 2017.....	3
Gambar I.2	Keluhan Pelanggan.....	11
Gambar II.3	Model <i>Gap</i> /Kesenjangan.....	22
Gambar II.4	Penetapan Harga Berdasarkan Biaya.....	26
Gambar II.5	Penetapan Harga Berdasarkan Nilai.....	27
Gambar II.6	Model Penelitian.....	42
Gambar IV.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan Gojek dalam Seminggu.....	58
Gambar IV.8	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
Gambar IV.9	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	59
Gambar IV.10	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	60
Gambar IV.11	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	61
Gambar IV.12	Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal.....	62
Gambar IV.13	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Tiap Bulan	63
Gambar IV.14	Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan <i>Scatterplot</i>	74

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian.....	89
Lampiran 2	Deskripsi Karakteristik Responden	93
Lampiran 3	Hasil Kuesioner Responden	95
Lampiran 4	Hasil Uji Validitas	110
Lampiran 5	Hasil Uji Reliabilitas	111
Lampiran 6	Hasil Uji Normalitas dan Hasil Uji Linearitas	112
Lampiran 7	Hasil Uji Multikolinearitas dan Hasil Uji Heteroskedastisitas..	113
Lampiran 8	Hasil Uji Hipotesis	114