

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah dan Pembatasan Masalah	9
1.2.1 Identifikasi Masalah	9
1.2.2 PembatasanMasalah.....	9
1.3 Rumusan Masalah	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Manfaat Penelitian.....	10
BAB IILANDASAN TEORI	12
2.1 TinjauanTeori	12
2.1.1 Definisi Pemasaran.....	12
2.1.2 Pemasaran Jasa.....	12
2.1.3 Kualitas Pelayanan	15
2.1.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	15
2.1.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	15
2.1.3.3 Faktor Kualitas Pelayanan	17
2.1.4 Kepuasan Pelanggan.	20
2.1.4.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	20
2.1.4.2 Cara Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	21
2.1.4.3 Metode Kepuasan Pelanggan.....	24
2.1.4.4 Alat Ukur Kepuasan Pelanggan.....	25
2.1.5 Loyalitas Pelanggan	26
2.1.5.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	26
2.1.5.2 Dimensi Loyalitas Pelanggan	28
2.1.5.3 Jenis Loyalitas	29
2.1.5.4 Tahapan Strategi Loyalitas Pelanggan.....	31
2.2 PenelitianTerdahulu.....	32
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	34
2.3.1 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan ...	34
2.3.2 Hubungan Kepuasan dengan Loyalitas Pelanggan	35

2.3.3 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan	35
2.3.4 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan	36
2.4 Hipotesis	36
2.5 Model Penelitian.....	37
BAB III METODE PENELITIAN	38
3.1 Desain Riset.....	38
3.2 Jenis dan Sumber Data	38
3.2.1 Jenis Data	38
3.2.2 Sumber Data.....	39
3.3 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	41
3.3.1 Populasi.....	41
3.3.2 Sampel.....	41
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	42
3.4 Unit Analisis	42
3.5 Definisi Operasional Variabel	42
3.6 Teknik Analisis Data	45
3.6.1 Uji Validitas	45
3.6.2 Uji Realibilitas	47
3.6.3 Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	54
4.1 Hasil Penelitian.....	54
4.1.1 Karakteristik Responden.....	54
4.1.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	57
4.1.3 <i>Path Analysis</i> (Analisis Jalur).....	60
4.1.3.1 Analisis Jalur Tahap I.....	61
4.1.3.2 Analisis Jalur Tahap II.....	63
4.1.3.3 Analisis Jalur Tahap III	67
4.1.3.4 Perhitungan Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung Antar Variabel	68
4.2 Pembahasan	69
4.3 Temuan Penelitian	73
4.5 Keterbatasan Penelitian	74
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	75
5.1 Kesimpulan.....	75
5.2 Saran	76
5.3 Implikasi Peneliti.....	76
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN.....	80

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Perkembangan Ojek <i>Online</i> 2015-2016.....	5
Tabel 1.2 Hasil Data <i>Pra Survey</i>	6
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	32
Tabel 3.1 Instrumen Skala Likert dalam Penelitian.....	39
Tabel 3.2 Operasional Variabel.....	44
Tabel 3.3 Uji Reliabilitas	49
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas.....	57
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	60
Tabel 4.3 Hasil Uji Regresi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	61
Tabel 4.4 Hasil Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	62
Tabel 4.5 Uji Regresi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	64
Tabel 4.6 Hasil Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	65
Tabel 4.7 Koefisien Jalur	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Empat Sifat Jasa	13
Gambar 2.2	Empat Jenis Loyalitas.....	29
Gambar 2.3	Model Penelitian	37
Gambar 3.1	Diagram Jalur Substruktural 1.....	51
Gambar 3.2	Diagram Jalur Substruktural 2.....	51
Gambar 3.3	Hubungan Kausal Variabel X dan Y terhadap Z.....	52
Gambar 4.1	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Gambar 4.2	Karakteristik Berdasarkan Usia.....	55
Gambar 4.3	Karakteristik Berdasarkan Penggunaan GrabBike.....	56
Gambar 4.4	Tahap Pertama Analisis Jalur.....	63
Gambar 4.5	Tahap Kedua Analisis Jalur	66
Gambar 4.6	Gabungan Tahap I dan Tahap II Analisis Jalur.....	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Data <i>Pra-Survey</i>	80
Lampiran 2	: Kuesioner Penelitian.....	82
Lampiran 3	: Data Tabulasi Kuesioner.....	86
Lampiran 4	: Tabulasi <i>Pre Test</i>	87
Lampiran 5	: Tabulasi Sampel.....	90
Lampiran 6	: Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel.....	102
Lampiran 7	: Analisis Jalur.....	110
Lampiran 8	: Tabel <i>Product Moment</i>	112