

## DAFTAR ISI

<b>COVER</b> .....	i
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR BAGAN</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	7
1.4.2 Manfaat Praktis .....	7
1.5 Sistematika Penelitian.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Komunikasi Periklanan .....	10
2.1.1 Pengertian Komunikasi .....	10
2.1.2 Pengertian Periklanan.....	11
2.1.3 Media Periklanan.....	13
2.1.4 Fungsi Periklanan.....	14
2.2 Inovasi Transportasi Online .....	16
2.2.1 Pengertian Inovasi.....	16
2.2.2 Pengertian Transportasi.....	17
2.2.3 Pengertian Online.....	18

2.3	Marketing Communication .....	19
2.3.1	Definisi Pemasaran.....	21
2.3.2	Kegiatan Komunikasi Pemasaran.....	25
2.4	Kualitas Layanan ( <i>Service Quality</i> ).....	30
2.5	Kualitas Layanan Informasi .....	31
2.5.1	Dimensi Kualitas Layanan Informasi.....	34
2.6	Kepuasan Pelanggan .....	36
2.6.1	Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	39
2.6.2	Indikator Kepuasan Pelanggan.....	42
2.7	Hubungan Antara Kualitas Layanan Informasi Dengan Kepuasan .....	43
2.8	Kerangka Pemikiran.....	45
2.9	Hipotesis.....	46
2.10	Operasional Variabel.....	48
 <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>		
3.1	Desain Penelitian .....	51
3.2	Metode Penelitian .....	52
3.3	Sumber Data .....	54
3.3.1	Populasi.....	54
3.3.2	Sampel.....	55
3.4	Bahan Penelitian Dan Unit Analisis .....	57
3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	57
3.6	Validitas Dan Reliabilitas Alat Ukur.....	58
3.6.1	Validitas .....	58
3.6.2	Reliabilitas.....	64
3.7	Teknik Analisis Data .....	68
 <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>		
4.1	Subjek Penelitian .....	72
4.1.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	72
4.1.2	Gambaran Umum GO-CAR.....	74

4.1.3	Gambaran Umum Central Park Mall .....	75
4.2	Hasil Penelitian .....	77
4.2.1	Identitas Responden .....	77
4.3	Kualitas Layanan Informasi GO-CAR .....	83
4.4	Kepuasan Pelanggan GO-CAR .....	111
4.5	Hubungan Kualitas Layanan Informasi Dengan Kepuasan.....	119
4.6	Uji Regresi .....	121
4.7	Pembahasan .....	125

## **BAB V PENUTUP**

5.1	Kesimpulan .....	131
5.2	Saran .....	133

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN :**

Lampiran – 1: Daftar Riwayat Hidup Peneliti

Lampiran – 2 : Kuesioner

Lampiran – 3 : Identitas Responden

Lampiran – 4 : Hasil Kuesioner Variabel X (Kualitas Layanan Informasi)

Lampiran – 5 : Hasil Kuesioner Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)

Lampiran – 6 : Hasil Validitas Variabel X (Kualitas Layanan Informasi)

Lampiran – 7 : Hasil Validitas Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)

Lampiran – 8 : Hasil Reliabilitas Variabel X (Kualitas Layanan Informasi)

Lampiran – 9 : Hasil Reliabilitas Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)

Lampiran – 10 : Tabel Induk Hasil Tes (n=10)

Lampiran – 11 : Tabel Induk Hasil Kuosioner (n=100)

## DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1	Kerangka Pemikiran.....	45
Bagan 3.1	Klasifikasi Metode Survei .....	52
Bagan 3.2	Jenis – jenis Uji Validitas .....	59
Bagan 3.3	Ilustrasi Pengolahan Data dan Analisis Data.....	69

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Operasional Variabel.....	48
Tabel 3.1	Hasil Uji Validitas Variabel X (Kualitas Layanan Informasi).....	62
Tabel 3.2	Hasil Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....	63
Tabel 3.3	Hasil Tes Validitas Variabel X (Kualitas Layanan Informasi).....	64
Tabel 3.4	Hasil Tes Validitas Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....	65
Tabel 3.5	Tingkat Reliabilitas <i>Alpha-Cronbach</i> .....	66
Tabel 3.6	Hasil Reliabilitas Variabel X (Kualitas Layanan Informasi).....	67
Tabel 3.7	Hasil Reliabilitas Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....	67
Tabel 4.1	Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	77
Tabel 4.2	Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia.....	78
Tabel 4.3	Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	79
Tabel 4.4	Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	80
Tabel 4.5	Klasifikasi Responden Berdasarkan Status.....	81
Tabel 4.6	Klasifikasi Responden Berdasarkan Penghasilan.....	82
Tabel 4.7	Butir-1 <i>Performance Driver</i> Dapat Dilihat Pada Aplikasi.....	83
Tabel 4.8	Butir-2 <i>Performance Driver</i> Ditentukan Penumpang.....	84
Tabel 4.9	Butir-3 <i>Hotline 7x24 Jam</i> .....	85
Tabel 4.10	Butir-4 Cepat Respon Via Email.....	86
Tabel 4.11	Butir-5 Cepat Respon Via Sosial Media.....	87
Table 4.12	Butir-6 Cepat Terhubung Jika Menelpon.....	88
Table 4.13	Butir-7 Memiliki Kompetensi Yang Tinggi.....	89
Tabel 4.14	Butir-8 Aplikasi Mudah Dalam Pengunduhan.....	90
Tabel 4.15	Butir-9 Kemudahan Order Melalui Aplikasi GO-JEK.....	91
Table 4.16	Butir-10 Informasi Durasi Penjemputan.....	92
Tabel 4.17	Butir-11 Informasi Durasi Perjalanan.....	93
Table 4.18	Butir-12 Informasi Jarak Perjalanan.....	94
Table 4.19	Butir-13 Sopan Dalam Menelpon.....	95
Table 4.20	Butir-14 Santun Dalam SMS.....	96

Table 4.21	Butir-15 Ramah Dalam <i>Chatting</i> .....	97
Tabel 4.22	Butir-16 Mitra Pengemudi Yang Ramah .....	98
Tabel 4.23	Butir-17 Fitur Q.A ( <i>Question-Answer</i> ) Pada Aplikasi .....	99
Table 4.24	Butir-18 Fitur Q.A ( <i>Question-Answer</i> ) Pada Website .....	100
Table 4.25	Butir-19 Informasi Produk Pada Website .....	101
Table 4.26	Butir-20 Informasi Identitas Mitra Pengemudi .....	102
Table 4.27	Butir-21 Informasi Keamanan Finansial .....	103
Table 4.28	Butir-22 Informasi Histori Perjalanan .....	104
Tabel 4.29	Butir-23 Pembayaran Tunan ( <i>Cash</i> ) .....	105
Table 4.30	Butir-24 Pembayaran Non-Tunai ( <i>GO-PAY</i> ) .....	106
Tabel 4.31	Butir-25 Informasi Promosi .....	107
Table 4.32	Butir-26 Harga Murah dengan Non-Tunai ( <i>GO-PAY</i> ) .....	108
Table 4.33	Butir-27 Informasi <i>Reward/Point</i> .....	109
Table 4.34	Interval Kualitas Layanan Informasi .....	110
Tabel 4.35	Butir-1 Menempatkan Sebagai Pilihan Utama.....	111
Tabel 4.36	Butir-2 Menggunakan Produk Tambahan .....	112
Table 4.37	Butir-3 Menerima Tawaran .....	113
Table 4.38	Butir-4 Mengatakan Hal-Hal Yang Baik/Positif.....	114
Table 4.39	Butir-5 Merekomendasikan Pembayaran Non-Tunai .....	115
Table 4.40	Butir-6 Harga Bukan Masalah.....	116
Table 4.41	Butir-7 Memberikan Kritik dan Saran Secara Langsung .....	117
Table 4.42	Butir-8 Memberikan Kritik Dan Saran Via Aplikasi .....	118
Table 4.43	Interval Kepuasan (Y) .....	119
Table 4.44	Hubungan Kualitas Layanan Informasi Dengan Kepuasan ( <i>Correlations</i> ).....	120
Table 4.45	<i>Model Summary</i> .....	121
Table 4.46	<i>Coofficients</i> .....	122
Table 4.47	Nilai Dominan Perbutir Kualitas Layanan Informasi (X).....	125
Table 4.48	Nilai Dominan Perbutir Kepuasan Pelanggan (Y) .....	128

## DAFTAR GAMBAR

Tabel 4.1	.....	47
Tabel 4.2	.....	61