

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	5
1.3. Pembatasan Masalah .....	6
1.4. Perumusan Masalah .....	6
1.5. Tujuan Penelitian .....	7
1.6. Manfaat Penelitian .....	7
1.6.1. Bagi Penulis.....	7
1.6.2. Bagi Perusahaan .....	7
1.6.3. Bagi Masyarakat.....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>9</b>
2.1. Jasa & Karakteristik jasa .....	9
2.2. Bauran Pemasaran .....	10
2.3. Pengertian Citra Merek .....	11
2.3.1. Fungsi dan Peran Citra Merek.....	14
2.3.2. Pentingnya pemilihan Cap atau Merek .....	15
2.3.3. Tujuan pemberian merek.....	15
2.4. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	16
2.5. Pengertian Harga.....	18
2.5.1 Tujuan Penetapan Harga .....	21
2.6. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	23
2.7. Hasil Penelitian Sebelumnya.....	28
2.8. Hubungan Antar Variabel .....	30
2.8.1. Hubungan Antara Citra Merek Dengan Kepuasan Pelanggan	30

2.8.2. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan.....	31
2.8.3. Hubungan Antara Harga Dengan Kepuasan Pelanggan .....	32
2.9. Hipotesis.....	32
2.10. Model Penelitian .....	33
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>34</b>
3.1. Desain Riset .....	34
3.2. Jenis Dan Sumber Data .....	35
3.3. Populasi, Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel .....	35
3.3.1 Populasi .....	35
3.3.2 Sampel.....	35
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	36
3.4. Unit Analisis .....	36
3.5. Metode Pengumpulan Data .....	37
3.6. Definisi Operasional Variabel.....	39
3.7. Teknik Analisis Data.....	40
3.7.1 Uji Instrumen .....	40
3.7.2 Uji Asumsi Klasik .....	41
3.7.3 Uji Hipotesis .....	43
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>45</b>
4.1. Deskripsi data/karakteristik responden .....	45
4.1.1 Responden Berdasarkan Tahun Angkatan .....	46
4.1.2 Responden Berdasarkan Fakultas .....	46
4.1.3 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	46
4.1.4 Responden Berdasarkan Usia.....	47
4.1.5 Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	48
4.1.6 Responden Berdasarkan Penggunaan grabbike .....	48
4.2. Hasil Penelitian .....	49
4.2.1 Uji Instrumen .....	50
4.2.1.1 Uji Validitas .....	50
4.2.1.2 Uji Reliabilitas .....	52
4.2.2 Uji Asumsi Klasik .....	53
4.2.2.1. Uji Normalitas .....	53
4.2.2.2. Uji Heteroskedastisitas .....	55
4.2.2.3. Uji Linearitas .....	56
4.2.3 Uji Hipotesis .....	58
4.2.3.1. Analisis Linear berganda .....	58
4.2.3.2. Uji t.....	60
4.2.3.3. Uji F.....	62
4.2.3.4. Koefisien Determinasi (adjusted R2).....	63

4.3.	Pembahasan Pengaruh Antar Variabel.....	65
4.3.1.	Pengaruh Secara Parsial Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Ojek <i>Online</i> Grabbike .....	65
4.3.2.	Pengaruh Secara Parsial Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Ojek <i>Online</i> Grabbike .....	66
4.3.3.	Pengaruh Secara Parsial Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Ojek <i>Online</i> Grabbike.....	66
4.3.4.	Pengaruh Secara Simultan Citra Merek, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Ojek <i>Online</i> Grabbike .....	68
4.4.	Temuan Penelitian.....	69
4.5.	Keterbatasan Penelitian.....	69
<b>BAB V KESIMPULAN, SARAN DAN IMPLIKASI PENELITIAN .....</b>		<b>70</b>
5.1.	Kesimpulan .....	70
5.2.	Saran.....	71
5.3.	Implikasi Penelitian.....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>73</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>75</b>