

## DAFTAR ISI

	HALAMAN
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Identifikasi Masalah dan Pembatasan Masalah .....	6
1.2.1. Identifikasi Masalah .....	6
1.2.2. Pembatasan Masalah .....	7
1.3. Perumusan Masalah .....	7
1.4. Tujuan Penelitian .....	8
1.5. Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>10</b>
2.1. Tinjauan Teori .....	10
2.1.1. Pemasaran .....	10
2.1.2. Perilaku Konsumen .....	10
2.1.3. Harga .....	13
2.1.4. Kualitas Pelayanan .....	20
2.1.5. Kepuasan Pelanggan .....	23
2.1.6. Loyalitas Pelanggan .....	26
2.2. Hasil Penelitian Terdahulu .....	33
2.3. Hubungan antar Variabel .....	36
2.4. Hipotesis .....	37

2.5. Model Penelitian .....	38
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>37</b>
3.1. Desain Riset .....	37
3.2. Jenis dan Sumber Data .....	37
3.2.1. Jenis Data .....	37
3.2.2. Sumber Data .....	38
3.3. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel .....	38
3.3.1. Populasi .....	38
3.3.2. Sampel .....	39
3.3.3. Teknik Pengambilan Sampel .....	40
3.4. Unit Analisis .....	41
3.5. Definisi Operasional Variabel .....	41
3.6. Teknik Analisis Data .....	46
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>54</b>
4.1. Hasil Penelitian .....	54
4.1.1. Karakteristik Responden .....	54
4.1.2. Uji Validitas dan Reabilitas .....	59
4.1.3. Analisis Jalur .....	64
4.1.4. Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung .....	72
4.2. Pembahasan Hasil Penelitian .....	74
4.3. Temuan Penelitian .....	79
4.4. Keterbatasan Penelitian .....	80
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>81</b>
5.1. Kesimpulan .....	81
5.2. Saran .....	82
5.2.1. Saran Bagi Perusahaan .....	83
5.2.2. Saran Bagi Peneliti Selanjutnya .....	84
5.3. Implikasi Penelitian .....	85
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>86</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>88</b>

## DAFTAR TABEL

Nomor	Nama Tabel	Halaman
1.1.	Data Perkembangan Ojek Online .....	4
2.2.	Hasil Penelitian Terdahulu .....	33
3.1.	Skala Likert .....	42
3.2.	Operasional Variabel .....	44
3.3.	Kriteria Reliabilitas .....	48
4.1.2.	Hasil Uji Validitas .....	59
4.2.	Hasil Uji Reabilitas .....	62
4.3.	Hasil Uji Regresi $X_1, X_2, Y_1$ .....	63
4.4.	Hasil Koefisien Determinasi $X_1, X_2, Y_1$ .....	65
4.5.	Hasil Uji Regresi $X_1, X_2, Y_1, Y_2$ .....	66
4.6.	Hasil Koefisien Determinasi $X_1, X_2, Y_1, Y_2$ .....	68
4.7.	Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung .....	72
4.8.	Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung Tahap II .....	73

## DAFTAR GAMBAR

<b>Nomor</b>	<b>Nama Gambar</b>	<b>Halaman</b>
1.1.	Gambar hasil Pra Survey .....	5
2.1.	Prilaku konsumen dalam pengambilan keputusan .....	12
2.2.	Tahapan proses penetapan harga .....	18
2.3.	Model Penelitian .....	36
3.4.	Hubungan kausal substruktur persamaan 1 .....	50
3.5.	Hubungan kausal substruktur persamaan 2 .....	51
4.1.	Gambar Karakteristik Responden .....	53
4.4.	Tahap Pertama Analisa Jalur .....	67
4.5.	Tahap Kedua Analisis Jalur .....	69
4.6.	Gabungan Tahap 1 dan 2 .....	70

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Nomor</b>	<b>Nama Lampiran</b>	<b>Halaman</b>
1.	Kuesioner Penelitian .....	88
2.	Pra Survey .....	93
3.	Data Karakteristik 30 Responden .....	95
4.	Data Karakteristik 205 Responden .....	95
5.	Data Tabulasi Pre Test 30 Responden .....	97
6.	Data Tabulasi 205 Responden .....	98
7.	Hasil Uji Validitas 30 Responden .....	104
8.	Hasil Analisis Jalur Tahap I .....	118
9.	Hasil Analisis Jalur Tahap II .....	119
10.	Hasil Uji Kolerasi Pervariabel .....	120