

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI | ii |
| HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iv |
| HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| ABSTRAK | vii |
| ABSTRACT | viii |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvi |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang | 1 |
| 1.2. Identifikasi Masalah dan Pembatasan Masalah | 5 |
| 1.3. Rumusan Masalah | 5 |
| 1.4. Tujuan Penelitian | 6 |
| 1.5. Manfaat penelitian..... | 6 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 7 |
| 2.2. Kepuasan Konsumen | 8 |
| 2.3. Kualitas Pelayanan..... | 12 |
| 2.4. Harga | 15 |
| 2.5. Promosi | 18 |
| 2.6. Penelitian Sebelumnya | 20 |
| 2.7. Hubungan Antar Variabel | 27 |
| 2.8. Hipotesis..... | 28 |
| 2.9. Model Penelitian | 29 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 30 |

| | |
|--|-----------|
| 3.1. Desain Riset | 30 |
| 3.2. Jenis Penelitian..... | 30 |
| 3.3. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel..... | 31 |
| 3.4. Unit Analisis..... | 32 |
| 3.5. Defisini Operasional Variabel..... | 32 |
| 3.6. Teknik Analisis Data | 37 |
| 3.7. Uji Instrumen..... | 37 |
| 3.8. Hasil Analisis Deskriptif..... | 38 |
| 3.9. Uji Asumsi Klasik..... | 40 |
| 3.1.0. Analisis Regresi Linier Berganda..... | 40 |
| 3.1.1. Uji F..... | 41 |
| 3.1.2. Uji t (Parsial) | 41 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN | 42 |
| 4.1. Hasil Penelitian | 42 |
| 4.2. Hasil Uji Validitas..... | 45 |
| 4.3. Uji Reliabilitas..... | 47 |
| 4.4. Hasil Analisis Deskriptif..... | 49 |
| 4.5. Uji Asumsi Klasik..... | 53 |
| 4.5.1. Uji Normalitas | 54 |
| 4.5.2. Uji Multikolinieritas..... | 54 |
| 4.5.3. Uji Heteroskedastisitas | 55 |
| 4.6. Analisis Regresi Linear Berganda..... | 56 |
| 4.7. Uji F..... | 57 |
| 4.8. Uji t | 57 |
| BAB V PEMBAHASAN | 59 |
| 5.1. Pembahasan Hasil Penelitian..... | 59 |
| 51. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen ..59 | |
| 52. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen..... | 59 |
| 53. Pengaruh Promosi terhadap Keputusan Pembelian | 60 |
| 54. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen..... | 60 |
| 5.2. Temuan Penelitian..... | 61 |
| 5.3. Keterbatasan Penelitian..... | 61 |

| | |
|---------------------------------|-----------|
| BAB VI PENUTUP | 62 |
| 6.1 Kesimpulan | 62 |
| 6.3. Implikasi Penelitian | 63 |
| 6.3.1. Implikasi Teoritis | 63 |
| 6.3.2. Implikasi Praktis | 63 |
| DAFTAR PUSTAKA | 65 |
| LAMPIRAN 1 | 68 |
| LAMPIRAN 2 | 69 |
| LAMPIRAN 3 | 73 |
| LAMPIRAN 4 | 74 |
| LAMPIRAN 5 | 78 |
| LAMPIRAN 6 | 85 |
| LAMPIRAN 7 | 90 |
| LAMPIRAN 8 | 91 |
| LAMPIRAN 9 | 93 |
| LAMPIRAN 10 | 94 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Table 1.1 Daftar Keluhan Konsumen Pengguna Go-Jek | 3 |
| Table 2.1 Peneliti Sebelumnya | 20 |
| Table 3.1 Skala Likert dalam Penelitian | 30 |
| Table 3.2 Operasional Variabel..... | 34 |
| Table 3.3 Uji Reliabilitas | 38 |
| Tabel 3.4 Interpretasi Nilai Index | 39 |
| Tabel 4.1 Uji Validitas Kualitas Pelayanan..... | 45 |
| Table 4.2 Uji Validitas Harga | 46 |
| Table 4.3 Uji Validitas Promosi | 46 |
| Table 4.4 Uji Validitas Keouasan Konsumen | 47 |
| Table 4.5 Reliabilitas Kualitas Pelayanan | 48 |
| Table 4.6 Reliabilitas Harga..... | 48 |
| Table 4.7 Reliabilitas Promosi | 48 |
| Table 4.8 Reliabilitas Kepuasan Konsumen | 48 |
| Table 4.9 Interpretasi Nilai Index | 50 |
| Table 4.10 Index Kualitas Pelayanan | 50 |
| Table 4.11 Index Harga..... | 51 |
| Table 4.12 Index Promosi | 52 |
| Table 4.13 Index Kepuasan Konsumen..... | 53 |
| Table 4.14 Hasil Uji Multikolneritas..... | 55 |
| Table 4.15 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda | 56 |
| Table 4.16 Hasil Uji F..... | 57 |
| Table 4.17 Hasil Uji t | 58 |

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Top Brand Index..... 3
Gambar 2.1 Model Penelitian.....29
Gambar 4.1 Data Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....42
Gambar 4.2 Data Karakteristik Responden Berdasarkan Usia43
Gambar 4.3 Data Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....43
Gambar 4.4 Data Karakteristik Responden Berdasarkan Transaksi Dalam
Sebulan.....44
Gambar 4.5 Data Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Belanja
Perbulan44
Gambar 4.6 Hasil Uji Normalitas Data (P-Plot)54
Gambar 4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas55

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|----|
| Lampiran 1 Pra Survey..... | 68 |
| Lampiran 2 Kuesioner..... | 69 |
| Lampiran 3 Tabulasi Data Karakteristik 150 Responden | 73 |
| Lampiran 4 Tabulasi Data Pre-Test (30) Responden | 74 |
| Lampiran 5 Tabulasi Data 120 (Seratus Dua Puluh) Responden..... | 78 |
| Lampiran 6 Hasil Uji Validitas 30 Responden..... | 85 |
| Lampiran 7 Hasil Uji Reliabilitas..... | 90 |
| Lampiran 8 Hasil Uji Asumsi Klasik... .. | 91 |
| Lampiran 9 Hasil Analisis Regresi Berganda | 93 |
| Lampiran 10 Hasil Uji F Dan Uji T..... | 94 |