

## DAFTAR ISI

|                                                                |        |
|----------------------------------------------------------------|--------|
| HALAMAN JUDUL .....                                            | i      |
| HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....                               | ii     |
| HALAMAN PENGESAHAN .....                                       | iii    |
| UCAPAN TERIMA KASIH .....                                      | iv     |
| HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH.....                      | v      |
| ABSTRAK .....                                                  | vi     |
| ABSTRACT .....                                                 | vii    |
| DAFTAR ISI .....                                               | viii   |
| DAFTAR TABEL .....                                             | x      |
| DAFTAR GAMBAR.....                                             | xi     |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                                          | xii    |
| <br>BAB I PENDAHULUAN .....                                    | <br>1  |
| 1.1 Latar Belakang.....                                        | 1      |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                                      | 5      |
| 1.3 Tujuan.....                                                | 5      |
| 1.4 Manfaat Penelitian.....                                    | 6      |
| <br>BAB II KAJIAN TEORITIS DAN HIPOTESA .....                  | <br>7  |
| 2.1 Landasan Teori .....                                       | 7      |
| 2.1.1 Definisi Kepuasan Pelanggan.....                         | 7      |
| 2.1.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan .....                         | 7      |
| 2.1.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan ..... | 8      |
| 2.2 Profil Perusahaan PT. Gojek Indonesia .....                | 8      |
| 2.3 Kerangka Berpikir .....                                    | 9      |
| 2.4 Hipotesis .....                                            | 10     |
| <br>BAB III METODE PENELITIAN .....                            | <br>11 |
| 3.1 Rancangan Penelitian.....                                  | 11     |
| 3.2 Variabel.....                                              | 11     |
| 3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....                        | 11     |
| 3.3.1 Populasi Penelitian .....                                | 11     |
| 3.3.2 Sampel Penelitian .....                                  | 11     |
| 3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel.....                           | 12     |
| 3.4 Instrumen Penelitian .....                                 | 12     |
| 3.4.1 Tipe dan Skala Alat Ukur.....                            | 12     |
| 3.4.2 Teknik Skoring.....                                      | 12     |
| 3.4.3 Kisi-kisi Alat Ukur .....                                | 13     |
| 3.5 Uji Alat Ukur .....                                        | 17     |

|                                                                           |        |
|---------------------------------------------------------------------------|--------|
| 3.5.1 Uji Validitas .....                                                 | 17     |
| 3.5.2 Uji Reliabilitas.....                                               | 18     |
| 3.6 Teknik Analisis Data .....                                            | 19     |
| 3.6.1 Frekuensi .....                                                     | 19     |
| 3.6.2 Uji Normalitas .....                                                | 19     |
| 3.6.3 Uji Beda (t-test).....                                              | 19     |
| 3.6.4 Kategorisasi Tingkat Kepuasan Pelanggan .....                       | 19     |
| 3.6.5 Dimensi Dominan Kepuasan Pelanggan .....                            | 20     |
| 3.6.6 <i>Crosstab</i> /Tabulasi Silang .....                              | 20     |
| 3.7 Waktu dan Tempat Penelitian.....                                      | 20     |
| 3.8 Prosedur Pelaksanaan Penelitian .....                                 | 21     |
| <br>BAB IV HASIL .....                                                    | <br>22 |
| 4.1 Gambaran Responden Penelitian .....                                   | 22     |
| 4.1.1 Jenis Kelamin .....                                                 | 22     |
| 4.1.2 Usia.....                                                           | 22     |
| 4.1.3 Lamanya Menggunakan “Gojek” .....                                   | 23     |
| 4.2 Hasil Analisis Data .....                                             | 23     |
| 4.2.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....                          | 23     |
| 4.2.2 Hasil Uji Normalitas Data .....                                     | 23     |
| 4.2.3 Hasil Uji Beda (T-test) .....                                       | 24     |
| 4.2.4 Hasil Kategorisasi Kepuasan Pelanggan.....                          | 24     |
| 4.2.5 Dimensi Dominan Kepuasan Pelanggan.....                             | 25     |
| 4.2.6 <i>Crosstab</i> Dimensi Dominan dengan Kategorisasi .....           | 26     |
| 4.2.7 <i>Crosstab</i> Dimensi Dominan dengan Jenis Kelamin.....           | 27     |
| 4.2.8 <i>Crosstab</i> Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Data Penunjang ..... | 28     |
| 1. Hasil Uji Tabulasi Silang Jenis Kelamin .....                          | 28     |
| 2. Hasil Uji Tabulasi Silang Usia.....                                    | 28     |
| 3. Hasil Uji Tabulasi Silang Lamanya Menggunakan “Gojek” .....            | 29     |
| <br>BAB V PEMBAHASAN .....                                                | <br>31 |
| 5.1 Gambaran Umum.....                                                    | 31     |
| 5.2 Pembahasan .....                                                      | 31     |
| <br>BAB VI SIMPULAN DAN SARAN .....                                       | <br>36 |
| 6.1 Simpulan .....                                                        | 36     |
| 6.2 Saran .....                                                           | 36     |
| 6.2.1 Saran Teoritis .....                                                | 36     |
| 6.2.2 Saran Praktis.....                                                  | 36     |
| <br>DAFTAR REFERENSI.....                                                 | <br>38 |
| LAMPIRAN .....                                                            | 40     |

**DAFTAR GAMBAR**

|                                         |    |
|-----------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 Bagan Kerangka Berpikir..... | 10 |
|-----------------------------------------|----|

## DAFTAR LAMPIRAN

|            |                                                              |
|------------|--------------------------------------------------------------|
| LAMPIRAN A | SKALA KEPUASAN PELANGGAN SEBELUM UJI COBA ( <i>TRY OUT</i> ) |
| LAMPIRAN B | SKALA KEPUASAN PELANGGAN SETELAH UJI COBA ( <i>TRY OUT</i> ) |
| LAMPIRAN C | DATA FREKUENSI RESPONDEN                                     |
| LAMPIRAN D | UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS                               |
| LAMPIRAN E | UJI NORMALITAS                                               |
| LAMPIRAN F | UJI <i>INDEPENDENT SAMPEL T-TEST</i> (UJI BEDA)              |
| LAMPIRAN G | KATEGORISASI KEPUASAN PELANGGAN                              |
| LAMPIRAN H | DIMENSI DOMINAN KEPUASAN PELANGGAN                           |
| LAMPIRAN I | <i>CROSSTAB</i> DIMENSI DOMINAN DENGAN KATEGORISASI          |
| LAMPIRAN J | <i>CROSSTAB</i> DIMENSI DOMINAN DENGAN JENIS KELAMIN         |
| LAMPIRAN K | TABULASI SILANG                                              |

## DAFTAR TABEL

|            |                                                                                  |    |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 3.1  | <i>Tabel Skoring .....</i>                                                       | 13 |
| Tabel 3.2  | <i>Kisi-kisi Skala Kepuasan Pelanggan Sebelum Uji Coba .....</i>                 | 13 |
| Tabel 3.3  | <i>Kisi-kisi Skala Kepuasan Pelanggan Setelah Uji Coba .....</i>                 | 15 |
| Tabel 3.4  | <i>Kaidah Klasifikasi Koefisien Reliabilitas.....</i>                            | 18 |
| Tabel 3.5  | <i>Kategorisasi.....</i>                                                         | 20 |
| Tabel 4.1  | <i>Gambaran Jenis Kelamin Responden .....</i>                                    | 22 |
| Tabel 4.2  | <i>Gambaran Usia Responden.....</i>                                              | 22 |
| Tabel 4.3  | <i>Gambaran Lamanya Menggunakan layanan “Gojek” .....</i>                        | 23 |
| Tabel 4.4  | <i>Hasil Uji Normalitas Data .....</i>                                           | 24 |
| Tabel 4.5  | <i>Hasil Independent Sample T-Test Kepuasan Pelanggan .....</i>                  | 24 |
| Tabel 4.6  | <i>Hasil Kategorisasi Kepuasan Pelanggan.....</i>                                | 24 |
| Tabel 4.7  | <i>Kategorisasi Kepuasan Pelanggan Dua Jenjang .....</i>                         | 25 |
| Tabel 4.8  | <i>Z-Score Dimensi Dominan .....</i>                                             | 25 |
| Tabel 4.9  | <i>Gambaran Crosstab Aspek Dominan dengan Kategorisasi.....</i>                  | 26 |
| Tabel 4.10 | <i>Gambaran Crosstab Aspek Dominan dengan Jenis Kelamin .....</i>                | 27 |
| Tabel 4.11 | <i>Gambaran Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Jenis kelamin.....</i>                | 28 |
| Tabel 4.12 | <i>Crosstab Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Jenis Kelamin.....</i>                | 28 |
| Tabel 4.13 | <i>Gambaran Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Usia .....</i>                        | 29 |
| Tabel 4.14 | <i>Crosstab Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Usia .....</i>                        | 29 |
| Tabel 4.15 | <i>Gambaran Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Lamanya Menggunakan “Gojek” .....</i> | 29 |
| Tabel 4.16 | <i>Crosstab Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Lamanya Menggunakan “Gojek” .....</i> | 30 |