

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi 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.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II: TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Kepuasan Konsumen	9
2.1.1 Pengertian Konsumen	9
2.1.2 Pengertian Kepuasan Konsumen	9
2.1.3 Manfaat Kepuasan Konsumen	9
2.1.4 Dimensi dan Indikator Kepuasan Konsumen	10
2.2 Jasa.....	11
2.2.1 Pengertian Jasa.....	12
2.2.2 Karakteristik Jasa.....	12
2.3 Kualitas Pelayanan	13
2.3.1 Pengertian Pelayanan	13
2.3.2 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	13
2.3.3 Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan.....	14
2.4 Promosi	15
2.4.1 Pengertian Promosi	15
2.4.2 Dimensi dan Indikator Promosi	16
2.5 Harga.....	18
2.5.1 Pengertian Harga.....	18
2.5.2 Penetapan Harga	18
2.5.3 Tujuan Penetapan Harga	19
2.5.4 Faktor-Faktor Penetapan Harga	20

2.5.5	Dimensi dan Indikator Harga	21
2.6	Hasil Penelitian Sebelumnya.....	21
2.7	Hubungan Antar Variabel.....	24
2.7.1	Hubungan Kualitas Pelayanan	24
2.7.2	Hubungan Promosi	24
2.7.3	Hubungan Harga	24
2.8	Hipotesis Penelitian	24
2.9	Model Penelitian	25
BAB III: METODOLOGI PENELITIAN		26
3.1	Desain Riset.....	26
3.2	Subjek dan Objek Penelitian.....	26
3.2.1	Subjek Penelitian.....	26
3.2.2	Objek Penelitian	26
3.3	Waktu dan Lokasi Penelitian	26
3.4	Jenis dan Sumber Data	26
3.4.1	Jenis Data	26
3.4.2	Sumber Data	27
3.5	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	28
3.5.1	Populasi	28
3.5.2	Sampel.....	29
3.5.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	30
3.6	Unit Analisis Data	30
3.7	Definisi Operasional Variabel	30
3.7.1	Kepuasan Konsumen	31
3.7.2	Kualitas Pelayanan	31
3.7.3	Promosi	31
3.7.4	Harga	31
3.8	Teknik Pengujian Instrumen.....	33
3.8.1	Uji Validitas	33
3.8.2	Uji Reliabilitas	33
3.9	Uji Asumsi Klasik	35
3.9.1	Uji Normalitas	35
3.9.2	Uji Multikolinearitas	35
3.9.3	Uji Heteroskedastisits	36
3.9.4	Uji Autokorelasi	36
3.10	Uji Hipotesis	37
3.10.1	Analisis Regresi Linier Berganda	37
3.10.2	Uji F	38
3.10.3	Uji t	38
3.10.4	Koefisien Determinan (R^2)	39
BAB IV: HASIL PENELITIAN		40
4.1	Hasil Penelitian	40
4.1.1	Karakteristik Responden	40

4.2	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	43
4.2.1	Uji Validitas	43
4.3.2	Uji Reliabilitas	46
4.3	Uji Asumsi Klasik	47
4.3.1	Uji Normalitas	47
4.3.2	Uji Multikolinearitas	48
4.3.3	Uji Heteroskedastisits	48
4.3.4	Uji Autokorelasi	49
4.4	Uji Hipotesis	50
4.4.1	Analisis Regresi Linier Berganda	50
4.4.2	Uji F	51
4.4.3	Uji t	51
4.4.4	Koefisien Determinan (R^2)	53
BAB V: PEMBAHASAN		54
5.1	Pembahasan Hasil Penelitian	54
5.1.1	Pengaruh X1, X2 dan X3 terhadap Y	54
5.1.2	Pengaruh X1 terhadap Y	55
5.1.3	Pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Konsumen	55
5.1.4	Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen	55
5.1.5	Pengaruh Harga paling dominan	56
5.2	Temuan Penelitian	56
5.3	Keterbatasan Penelitian	56
BAB VI: PENUTUP		57
6.1	Kesimpulan	57
6.2	Saran	58
6.3	Implikasi	58
6.3.1	Implikasi Teoritis	58
6.3.2	Implikasi Praktis	59
DAFTAR PUSTAKA		60
LAMPIRAN.....		61

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Transportasi	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1 Pengukuran Skala Likert	27
Tabel 3.2 Operasional Variabel	31
Tabel 3.3 Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Tingkat Alpha	35
Tabel 3.4 Jumlah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis	28
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas	44
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas	47
Tabel 4.3 Hasil Uji Normalitas	47
Tabel 4.4 Hasil Uji Multikolinieritas	48
Tabel 4.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas	49
Tabel 4.6 Hasil Uji Autokorelasi	49
Tabel 4.7 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	50
Tabel 4.8 Hasil Uji F	51
Tabel 4.9 Hasil Uji t	51
Tabel 4.10 Hasil Koefisien Determinan	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Hasil Pra Survey Kualitas Pelayanan	3
Gambar 1.2 Hasil Pra Survey Promosi	4
Gambar 1.3 Hasil Pra Survey Harga	5
Gambar 2.1 Model Penelitian	25
Gambar 4.1 Responden Berdasarkan Usia.....	40
Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Gambar 4.3 Responden Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Gojek.....	42
Gambar 4.4 Responden Berdasarkan Jurusan	42
Gambar 4.5 Responden Berdasarkan Angkatan	43

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Pra Survey	46
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian	47
Lampiran 3 Karakteristik Responden	67
Lampiran 4 Tabulasi Data 100 Responden	68
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas	80
Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas	85
Lampiran 7 Hasil Uji Asumsi Klasik	86
Lampiran 8 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda	88