

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	I
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	11
1.3 Perumusan Masalah .....	12
1.4 Tujuan Penelitian .....	12
1.5 Manfaat Penelitian .....	12
1.5.1 Manfaat Teoritis .....	12
1.5.2 Manfaat Praktis .....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	14
2.1 Kepuasan Pelanggan .....	14
2.1.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan .....	14
2.1.2 Karakteristik Kepuasan Pelanggan .....	15
2.1.3 Dimensi dan Indikator Kepuasan Pelanggan .....	16
2.2 Citra Merek .....	16
2.2.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Citra Merek ...	17
2.2.2 Dimensi atau Indikator Citra Merek .....	17
2.3 Harga .....	18
2.3.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Harga .....	19
2.3.2 Dimensi atau Indikator Harga .....	20
2.4 Kualitas Pelayanan .....	20
2.4.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan .....	21
2.4.2 Dimensi atau Indikator Kualitas Pelayanan .....	22
2.5 Penelitian Terdahulu .....	22
2.6 Hubungan Antar Variabel .....	26
2.6.1 Perbedaan Kepuasan Pengguna Gojek dan Grab ...	26
2.6.2 Perbedaan Citra Merek, Harga dan Kualitas Pelayanan Pengguna Gojek dan Grab .....	26
2.7 Hipotesis .....	26
2.8 Model Penelitian .....	26

<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN</b> .....	28
	3.1 Desain Metode .....	28
	3.2 Jenis dan Sumber Data .....	28
	3.3 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	28
	3.3.1 Populasi .....	28
	3.3.2 Sampel .....	28
	3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel .....	28
	3.4 Definisi Operasional Variabel .....	29
	3.4.1 Definisi Variabel .....	29
	3.4.2 Operasionalisasi Variabel .....	29
	3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	31
	3.6 Teknik Analisis Data .....	31
	3.6.1 Uji Validitas .....	31
	3.6.2 Uji Reliabilitas .....	32
	3.6.3 Analisis Diskriminan .....	33
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN</b> .....	37
	4.1 Karakteristik Responden .....	37
	4.2 Teknik Analisis Data .....	40
	4.2.1 Uji Validitas .....	40
	4.2.2 Uji Reliabilitas .....	42
	4.2.3 Analisis Diskriminan .....	43
<b>BAB V</b>	<b>PEMBAHASAN</b> .....	47
	5.1 Pembahasan Hasil Penelitian .....	47
	5.1 Perbedaan Kepuasan Pelanggan ( <i>Customer Satisfaction</i> ) pada Pengguna Go-Jek dan Grab melalui Citra Merek, Harga dan Kualitas Pelayanan..	47
	5.2 Manakah Variabel Citra Merek, Harga dan Kualitas Pelayanan yang Menyebabkan Perbedaan Kepuasan Pelanggan pada Pengguna Go-Jek dan Grab .....	47
	5.2 Temuan Penelitian .....	48
	5.3 Keterbatasan Penelitian .....	48
<b>BAB VI</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	49
	6.1 Kesimpulan .....	49
	6.2 Saran .....	49
	6.3 Implikasi Penelitian .....	50
	6.3.1 Implikasi Teoritis .....	50
	6.3.2 Implikasi Praktis .....	50

**DAFTAR PUSTAKA** .....  
**LAMPIRAN**.....

51  
54



## DAFTAR GAMBAR

No.	Nama Gambar	Halaman
1.1	Data Top Brand Index (TBI) .....	2
1.2	Data Pengguna Transportasi Online .....	4
1.3	Jumlah Pendapatan Transportasi Online .....	4
1.4	Data Survey Layanan Transportasi Online yang Banyak Digunakan Konsumen .....	6
1.5	Survey tentang Tarif Lebih Murah/Terjangkau pada Grab dan Go-Jek .....	7
1.6	Survey tentang Layanan Keamanan pada Grab dan Go-Jek .....	8
1.7	Survey Tentang Layanan pada Grab dan Go-Jek .....	9
1.8	Survey Tentang Layanan Lebih Nyaman dan Bersih pada Grab dan Go-Jek .....	9
1.9	Survey Tentang Pelayanan Yang Ramah pada Grab dan Go-Jek ...	10
2.1	Model Penelitian .....	27
4.1	Responden Go-Jek dan Grab Berdasarkan Jenis Kelamin .....	37
4.2	Responden Go-Jek dan Grab Berdasarkan Usia .....	38
4.3	Responden Go-Jek dan Grab Berdasarkan Pekerjaan .....	38
4.4	Responden Go-Jek dan Grab Berdasarkan Pendapatan Per Bulan .....	39
4.5	Responden Go-Jek dan Grab Berdasarkan Lama Penggunaan Aplikasi .....	40

## DAFTAR TABEL

No.	Nama Gambar	Halaman
2.1	Hasil Penelitian Terdahulu .....	22
3.1	Operasionalisasi Variabel .....	29
3.2	Skor Skala Likert .....	31
3.3	Interpretasi <i>Alpha Cronbach's</i> .....	33
4.1	Uji Validitas .....	41
4.2	Uji Reliabilitas .....	42
4.3	<i>Box's M Test Results</i> .....	43
4.4	Wilk's Lambda .....	43
4.5	<i>Eigen Value</i> .....	44
4.6	<i>Canonical Discriminant Function Coefficients</i> .....	44
4.7	<i>Functions at Group Centroids</i> .....	45
4.8	<i>Cassidication Results</i> .....	45

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran</b>	<b>Nama Gambar</b>	<b>Halaman</b>
1	Kuesioner Penelitian Skripsi Pengguna Go-Jek/Grab .....	54
2	Jawaban Sampel Ujicoba pada Kuesioner (n=30 orang) .....	60
3	Uji Validitas .....	64
4	Uji Reliabilitas .....	68
5	Jawaban Sampel Penelitian pada Kuesioner (n=200 orang) .....	70
6	Distribusi Responden .....	88
7	Analisis Diskriminan .....	90