

DAFTAR ISI

LEMBAR SAMPUL	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.1.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Gojek Pada Mahasiswa FIKOM Universitas Islam Riau	9
2.1.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Driver Gojek Online Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Gojek Area Tangerang Selatan	10
2.1.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Perusahaan JNE (PT. Jalur Nugraha Ekakurir) (Survey Pada Pelanggan JNE Ceger).....	11
2.2 Landasan Teoritis	12

2.2.1 Teori SOR (<i>Stimulus-Organism-Response</i>).....	12
2.3 Landasan Konseptual.....	13
2.3.1 Jasa	13
2.3.2 Karakteristik Jasa	14
2.4 Kualitas Pelayanan	15
2.4.1 Dimensi-dimensi Kualitas Pelayanan.....	16
2.5 Citra	17
2.5.1 Jenis-jenis Citra	17
2.5.2 Dimensi dan Indikator Citra	18
2.6 Hipotesis	19
2.7 Kerangka Penelitian.....	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	21
3.1 Paradigma Penelitian	21
3.2 Pendekatan Penelitian	23
3.3 Metode Penelitian	23
3.4 Objek Penelitian.....	24
3.5 Populasi dan Sampel.....	25
3.5.1 Populasi	25
3.5.2 Sampel	25
3.6 Operasional Variabel.....	26
3.7 Uji Statistik	27
3.7.1 Skala Likert	27
3.7.2 Koefisien Korelasi	28
3.7.3 Regresi Linear Sederhana.....	29
3.7.4 Uji T	30
3.7.5 Uji F.....	30
3.7.6 Koefisien Determinasi	30
3.8 Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.8.1 Data Primer	31

3.8.2 Data Sekunder	32
3.9 Teknik Analisis Data	32
3.10 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	33
3.10.1 Lokasi Penelitian.....	33
3.10.2 Waktu Penelitian.....	33
3.11 Validitas dan Reliabilitas	33
3.11.1 Validitas	33
3.11.2 Reliabilitas	34
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	36
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	36
4.1.1 Sejarah Gojek.....	36
4.1.2 Visi Misi Perusahaan Gojek	37
4.1.3 Logo Perusahaan Gojek	38
4.1.4 Fitur Layanan Gojek	39
4.1.5 Gambaran UmumGo-Ride.....	41
4.1.6 Driver Gojek	42
4.1.7 Gambaran Kebon Jeruk	43
4.2 Hasil Penelitian	43
4.2.1 Analisis Data dan Pembahasan	43
4.2.2 Analisis Frekuensi Data Responden	48
4.3 Analisis Frekuensi Data Kuesioner.....	61
4.3.1 Analisis Statistik Inferensial	61
BAB V PEMBAHASAN.....	67
5.1 Pembahasan	67
5.1.1 Kualitas Pelayanan Driver Gojek di Perusahaan PT Gojek Indonesia	68

5.1.2 Citra Perusahaan PT Gojek Indonesia	68
5.1.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Driver Gojek Terhadap Citra Perusahaan PT Gojek Indonesia	68
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	70
BAB VI PENUTUP	72
6.1 Kesimpulan	72
6.2 Saran	72
DAFTAR PUSTAKA.....	74
LAMPIRAN.....	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Fitur Layanan Aplikasi Gojek.....	3
Gambar 1.2 Top Brand Index Fase 2 2021	4
Gambar 2.2 Kerangka Penelitian.....	19
Gambar 4.1 Logo Gojek	38

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Kompetitor Gojek	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
Tabel 3.1 Tabel Operasional Variabel Penelitian	27
Tabel 3.2 Skor Penilaian Berdasarkan Skala Likert	28
Tabel 3.3 Tingkat Korelasi dan Kekuatan Hubungan	29
Tabel 3.4 Skor Penilaian Berdasarkan Skala Litert	32
Tabel 3.5 Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha.....	35
Tabel 4.1 Hasil Test Variabel X	44
Tabel 4.2 Hasil Test Variabel X Yang Lolos Uji	44
Tabel 4.3 Hasil Retest Variabel X	45
Tabel 4.4 Hasil Retest Variabel X Yang Lolos Uji	46
Tabel 4.5 Hasil Test Variabel Y	46
Tabel 4.6 Hasil Retest Variabel Y	47
Tabel 4.7 Hasil Reliabilitas Variabel X.....	47
Tabel 4.8 Hasil Reliabilitas Variabel Y	47
Tabel 4.9 Jenis Kelamin	48
Tabel 4.10 Usia.....	48
Tabel 4.11 Penggunaan Transportasi Ojek Online	49
Tabel 4.12 Kualitas Pelayanan Driver Gojek	49
Tabel 4.13 Ketepatan Waktu Dalam Pengantaran Pelanggan	51
Tabel 4.14 Menangani Masalah Pelanggan	52
Tabel 4.15 Mengkonfirmasi Orderan	52
Tabel 4.16 Menyetujui Terkait Pemberhentian Pelanggan.....	53
Tabel 4.17 Sikap Driver.....	53
Tabel 4.18 Driver Tersedia Saat Dibutuhkan	54
Tabel 4.19 Pengantaran Pelanggan Dengan Akurat	54
Tabel 4.20 Sigap Dalam Menerima Orderan.....	54
Tabel 4.21 Pengetahuan Terkait Lokasi Pengantaran.....	55
Tabel 4.22 Atribut Sesuai Aplikasi.....	55
Tabel 4.23 Menawarkan Helm Kepada Pelanggan.....	56
Tabel 4.24 Memberikan Sapaan Kepada Pelanggan	56
Tabel 4.25 Respon Driver Kepada Pelanggan	57
Tabel 4.26 Citra Perusahaan PT Gojek Indonesia	57
Tabel 4.27 Tarif Aplikasi Gojek.....	58
Tabel 4.28 Promo Aplikasi Gojek	59
Tabel 4.29 Produk Layanan Bervariasi	59
Tabel 4.30 Tampilan Gojek di Aplikasi Menarik.....	60
Tabel 4.31 Logo Gojek Unik dan Khas	60
Tabel 4.32 Gojek Mudah Diingat dan Diucapkan	61

Tabel 4.33 Puas Akan Pelayanan Driver Gojek	61
Tabel 4.34 Korelasi Antara Variabel X dan Variabel Y.....	62
Tabel 4.35 Coefficients.....	63
Tabel 4.36 Hasil Uji T	64
Tabel 4.37 Hasil Uji F	65
Tabel 4.38 Hasil Koefisien Determinasi.....	65