

DAFTAR ISI

	HALAMAN
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.3. Identifikasi dan Pembatasan Masalah	6
1.3.1. Identifikasi Masalah	6
1.3.2. Pembatasan Masalah	7
1.4. Perumusan Masalah	7
1.5. Tujuan Penelitian	8
1.6. Manfaat Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1. Tinjauan Teori	9
2.1.1 Perilaku Konsumen	9
2.1.2 Definisi Jasa	10
2.1.3 Kepuasan Konsumen	13
2.1.4 <i>Perceived Usefulness</i>	16
2.1.5 <i>Perceived Ease of Use</i>	18
2.1.6 Kualitas Pelayanan	19
2.2. Hasil Penelitian Sebelumnya	21
2.3. Hubungan Antar Variabel	24
2.3.1 Hubungan <i>Perceived Usefulness</i> Terhadap Kepuasan	24
2.3.2 Hubungan <i>Perceived Ease of Use</i> Terhadap Kepuasan	25
2.3.3 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan	25

2.4. Hipotesis.....	27
2.5. Model Penelitian.....	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
3.1. Desain Riset.....	29
3.2. Jenis dan Sumber Data.....	29
3.2.1 Jenis Data.....	29
3.2.2 Sumber Data.....	30
3.3. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan sampel.....	31
3.3.1 Poulasi.....	31
3.3.2 Sampel.....	31
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	32
3.4. Unit Analisis.....	33
3.5. Definisi Operasional Variabel.....	33
3.5.1 Kepuasan Konsumen.....	33
3.5.2 <i>Perceived Usefulness</i>	34
3.5.3 <i>Perceived Ese of Use</i>	34
3.5.4 Kualitas Pelayanan.....	34
3.6. Teknik Analisis Data.....	37
3.6.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	37
3.6.2 Uji Asumsi Klasik.....	39
3.6.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	43
3.6.3 Uji t dan Uji F.....	44
3.6.4 Koefisien Determinasi.....	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1. Hasil Penelitian.....	47
4.1.1 Karakteristik Responden.....	47
4.1.2 Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	52
4.1.3 Uji Reliabilitas.....	55
4.1.4 Uji Asumsi Klasik.....	56
4.1.5 Analisis Regresi Linier Berganda.....	59
4.1.6 Uji t, Uji F dan Koefisien Determinasi (R^2).....	61
4.2. Pembahasan Hasil Penelitian.....	65
4.3 Temuan Penelitian.....	73
4.4 Keterbatasan Penelitian.....	74
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	76
5.1. Kesimpulan.....	76
5.2. Saran.....	77
5.3. Implikasi.....	78

DAFTAR PUSTAKA..... 81

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Nomor	Nama Tabel	Halaman
1.1	Pra Survey Pelanggan Gojek.....	5
2.1	Dimensi Dan Atribut SERVQUAL.....	20
2.2	Hasil Penelitian Sebelumnya.....	22
3.1	Skala Likert.....	30
3.2	Definisi Operasional Variabel.....	35
3.3	Uji Reliabilitas	39
4.1	Hasil Uji Validitaas.....	52
4.2	Hasil Uji Reliabilitas	56
4.3	Hasil Uji Normalitas.....	57
4.4	Hasil Uji Multikolinieritas.....	58
4.5	Hasil Autokorelasi.....	59
4.6	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	60
4.7	Hasil Uji t	62
4.8	Hasil Uji F.....	63
4.9	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	64

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Nama Gambar	Halaman
1.1	Peningkatan Penggunaan Internet Di Indonesia.....	2
2.1	Model Penelitian.....	28
4.1	Jumlah Respoonden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
4.2	Jumlah Respoonden Berdasarkan Usia.....	49
4.3	Jumlah Respoonden Berdasarkan Pendidikan.....	49
4.4	Jumlah Respoonden Berdasarkan Pekerjaan	50
4.5	Jumlah Respoonden Berdasarkan <i>Operating System</i>	51
4.6	Hasil Uji Normalitas	57

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Nama Lampiran	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner Penelitian.....	84
Lampiran 2	Data Tabulasi Karakteristik 30 Responden.....	89
Lampiran 3	Data Tabulasi Karakteristik 160 Responden.....	90
Lampiran 4	Tabulasi Data <i>Pre-Test</i> 30 Responden.....	91
Lampiran 5	Tabulasi Data 160 Responden.....	92
Lampiran 6	Hasil Uji Validitas 30 responden.....	97
Lampiran 7	Hasil Uji Reliabilitas 30 responden.....	107
Lampiran 8	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	108
Lampiran 9	Hasil Uji Regresi Linier Berganda, Uji t dan Uji F...110	
Lampiran 10	Tabel Nilai r <i>Product Moment</i>	111