

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN TESIS	iv
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
I. BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
II. BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pemasaran Jasa	10
B. Karakteristik Jasa	13
C. Kualitas Pelayanan	15
D. Kepuasan Pelanggan	24
E. Perilaku Konsumen	31
F. Keputusan Pembelian	33
G. Penelitian Terdahulu	36
III. BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN	
A. Kerangka Konseptual	40

B. Hipotesis	42
IV. BAB IV METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan Penelitian	44
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	45
C. Jenis dan Sumber Data	45
D. Teknik Pengumpulan Data	46
E. Populasi dan Sampel	47
F. Metode Analisis Data	49
G. Defenisi Operasional dan Pengukurannya	55
V. BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Karakteristik Responden	57
B. Deskripsi Variabel Penelitian	59
C. Pengujian Instrumen Penelitian	70
D. Pengujian Asumsi Klasik	74
E. Pengujian Hipotesis Penelitian	79
F. Pembahasan	88
VI. BAB VI SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	97
B. Saran	98
DAFTAR PUSTAKA	99

DAFTAR TABEL

Nomor	Teks	Halaman
1.	Skala Likert	47
2.	Defenisi Operasional	55
3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	58
5.	Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan Gojek.....	59
6.	Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Bukti Fisik	60
7.	Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Keandalan	62
8.	Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Daya Tanggap	64
9.	Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Jaminan	66
10.	Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Empati	67
11.	Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan	69
12.	Hasil Uji Validitas Masing-Masing Konstruk	71
13.	Hasil Uji Reliabilitas	74
14.	Hasil Uji Multikolinearitas	76
15.	Hasil Pengujian Secara Simultan	80
16.	Hasil Pengujian Koefisien Determinasi (R^2)	82
17.	Hasil Pengujian Secara Parsial	83

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Teks	Halaman
1.	Aplikasi Gojek	5
2.	Model Kualitas Pelayanan	21
3.	Manfaat Kepuasan Pelanggan	28
4.	Kerangka Konseptual	42

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Teks	Halaman
1.	Kuesioner Penelitian	102
2.	Hasil Olah Data SPSS	106