

DAFTAR ISI

<i>ABSTRACT</i>	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah, Pembatasan dan Perumusan Masalah Penelitian .	16
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	16
1.2.2 Pembatasan Masalah.....	16
1.2.3 Perumusan Masalah	16
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	17
1.3.1 Tujuan Penelitian	17
1.3.2 Manfaat Penelitian	18
1.4 Sistematika Penulisan	19
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS ..	21
2.1 Kajian Pustaka	21
2.1.1 Kualitas Pelayanan	21
2.1.2 Persepsi Harga	27
2.1.3 Citra Merk	32
2.1.4 Kepuasan Pelanggan.....	34
2.2 Penelitian Terdahulu	40

2.2.1	Keterkaitan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan ..	47
2.2.2	Keterkaitan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	48
2.2.3	Keterkaitan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan	49
2.3	Kerangka Pemikiran	50
2.4	Hipotesis.....	50
BAB III METODE PENELITIAN		52
3.1	Jenis Penelitian	52
3.2	Variabel Penelitian.....	53
3.2.1	Definisi Konsep.....	53
3.2.2	Definisi Operasional.....	53
3.3	Populasi dan Sample Penelitian.....	57
3.3.1	Populasi.....	57
3.3.2	Sample.....	57
3.4	Metode Pengumpulan Data	58
3.5	Teknik Analisa Data	60
3.5.1	Analisa Data Deskriptif.....	60
3.5.2	Uji Validitas dan Reliabilitas	62
3.5.3	Analisis SEM (<i>Structural Equation Model</i>).....	64
3.6	Matrik Korelasi Dimensi antar Variabel.....	74
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		76
4.1	Deskripsi Perusahaan.....	76
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan	76
4.1.2	Lingkup Bidang Usaha	78
4.1.3	Sumber Daya	80
4.1.4	Tantangan Bisnis di Perusahaan.....	80
4.1.5	Proses Bisnis di Perusahaan	83
4.2	Hasil Penelitian.....	85
4.2.1	Gambaran Umum Responden	85
4.2.2	Pengolahan Data.....	86
4.2.3	Uji Asumsi dan Kualitas Instrumen Penelitian	87
4.3	Pembahasan.....	109

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	112
5.1 Kesimpulan.....	112
5.2 Saran	113
5.2.1 Untuk Perusahaan (PT. Gojek).....	113
5.2.2 Untuk Peneliti Selanjutnya.....	114
DAFTAR PUSTAKA	115
LAMPIRAN	121
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	183

