

DAFTAR ISI

Surat Pernyataan Karya Sendiri	i
Lembar Pengesahan	ii
Abstrak	iii
<i>Abstract</i>	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	11
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA KONSEPTUAL DAN UNIVERSITAS HIPOTESIS	13
A. Kajian Pustaka.....	13
1. Pengertian Pemasaran dan Konsep Pemasaran	13
2. Pengertian Manajemen Pemasaran	14
3. Pengertian Jasa.....	15
4. Karakteristik Jasa	16
5. Pengertian Harga	17
6. Penetapan Harga	19
7. Tujuan Penetapan Harga	20

8.	Peranan Harga	21
9.	Dimensi Harga	23
10.	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	24
11.	Dimensi Kualitas Pelayanan	26
12.	Pengertian Kepuasan Konsumen	27
13.	Dimensi Kepuasan Konsumen	28
B.	Penelitian Terdahulu	30
C.	Rerangka Konseptual dan Hipotesis Penelitian.....	34
BAB III	METODE PENELITIAN	37
A.	Waktu dan Tempat Penelitian	37
B.	Desain Penelitian.....	37
C.	Operasional Variabel.....	38
D.	Populasi dan Sampel Penelitian.....	43
E.	Teknik Pengumpulan Data.....	43
F.	Metode Analisis Data.....	44
G.	Metode Statistik	46
H.	Tahapan-tahapan dalam Metode SEM	47
I.	Pengujian Hipotesis.....	54
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	55
A.	Gambaran Umum Perusahaan	55
1.	Profil PT.Grab Indonesia	55
2.	Manfaat PT. Grab Indonesia	59
3.	Visi dan Misi PT.Gxrab Indonesia	62
4.	Logo dan Filosofi Logo	62

5.	Fitur Aplikasi Grab	63
B.	Statistik Deskriptif	64
C.	Uji Asumsi dan Kualitas Instrumen Penelitian	68
D.	Pengolahan Data dan Uji Kecocokan Model Pengukuran ...	79
1.	Uji Kecocokan Keseluruhan Model Pengukuran	79
2.	Uji Kecocokan Model Struktural (Uji-T Value)	83
3.	Pengujian Hipotesis	85
E.	Analisis Hasil Penelitian	86
1.	Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen.....	86
2.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	87
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	88
A.	Kesimpulan	88
B.	Saran	88
DAFTAR PUSTAKA		91
LAMPIRAN		94