

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI .....	ii
ABSTRAK .....	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	10

### BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

A. Kajian Pustaka .....	11
1. Pemasaran dan Manajemen Pemasaran .....	11
A. Pengertian Pemasaran .....	12
B. Pengertian Manajemen Pemasaran .....	12
2. Bauran Pemasaran ( <i>Marketing Mix</i> ).....	13
3. Kualitas Pelayanan.....	18

A. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	18
4. Pengertian Harga .....	21
5. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	24
B. Penelitian Terdahulu .....	28
C. Pengembangan Hipotesis .....	29
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	29
2. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	30
D. Rerangka Pemikiran .....	31

### **BAB III METODELOGI PENELITIAN**

A. Waktu dan Lokasi Penelitian .....	33
B. Desain Penelitian .....	33
C. Definisi dan Operasional Variabel .....	35
1. Definisi Variabel Penelitian .....	35
2. Operasional Variabel .....	35
D. Populasi dan Sampel Penelitian .....	40
1. Populasi .....	40
2. Sampel .....	40
3. Teknik Sampling .....	42
E. Metode Pengumpulan Data .....	42
1. Penelitian Lapangan .....	43
2. Studi Kepustakaan .....	44
F. Metode Analisis Data .....	45
G. Uji Instrumen .....	46

1. Evaluasi Measurement Model .....	44
2. Model Struktural atau Uji Hipotesis (Inner Model) .....	46

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Perusahaan GOJEK.....	50
1. Profil Umum .....	50
2. Visi dan Misi Perusahaan .....	50
B. Statistik Deskriptif .....	51
1. Jenis Kelamin .....	51
2. Usia .....	54
C. Deskriptif Jawaban Responden.....	53
1. Kualitas Pelayanan .....	53
2. Harga .....	51
3. Kepuasan Pelanggan.....	55
D. Metode Analisis Data Least Square (PLS) .....	55
1. Evaluasi <i>Measurement (Outer Model)</i> .....	55
2. Pengujian Model Struktural/ Uji Hipotesis ( <i>Inner Model</i> ).....	62
E. Pembahasan .....	65

#### **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

A. Simpulan.....	67
B. Saran .....	68

#### **DAFTAR PUSTAKA**