

DAFTAR ISI

Lembar Pernyataan.....	i
Lembar Pengesahan.....	ii
Abstrak.....	iii
Abstract.....	iv
Kata Pengantar.....	v
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel.....	xii
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Lampiran.....	xv
 BAB 1	
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar belakang masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan dan Kontribusi.....	7
1. Tujuan	7
2. Kontribusi.....	7
 BAB 2	
KAJIAN PUSTAKA , KERANGKA PEMIKIRAN	
DAN HIPOTESIS	9
KAJIAN PUSTAKA.....	9
A.Manajemen Pemasaran.....	9
1. Pengertian Manajemen.....	9

2. Pengertian Pemasaran	9
3. Pengertian Manajemen Pemasaran	11
4. Bauran Pemasaran	12
B. Harga	15
1. Pengertian Harga	15
2. Metode Penetapan Harga	15
3. Tujuan Penetapan Harga	16
4. Dimensi dan Indikator Harga	17
C. Kualitas Pelayanan	18
1. Pengertian Kualitas	18
2. Persepsi Terhadap Kualitas	20
3. Tinjauan Pelayanan	21
4. Atribut Pelayanan Konsumen	22
5. Dimensi Kualitas Pelayanan	24
D. Promosi.....	26
1. Pengertian Promosi	26
2. Pengertian Bauran Promosi (Promotion Mix).....	27
3. Pengertian Promosi Penjualan	29
4. Tujuan Promosi Penjualan	30
5. Alat Promosi Konsumen	31
E. Kepuasan Pelanggan	34
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	34
2. Peran Penting Kepuasan.....	36
3. Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	37
4. Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	38

5. Strategi Kepuasan Pelanggan	39
F. Penelitian Terdahulu	41
1. Hubungan antar Harga dan Kepuasan Pelanggan	47
2. Hubungan antar Kualitas dan Kepuasan Pelanggan.....	48
3. Hubungan antar Promosi dan Kepuasan Pelanggan.....	49
RERANGKA PEMIKIRAN	50
HIPOTESIS.....	51
BAB 3	
METODE PENELITIAN	52
A. Waktu dan Tempat Penelitian	52
1. Waktu	52
2. Tempat Penelitian.....	52
B. Desain Penelitian	52
C. Definisi dan Operasional Variabel	53
1. Definisi Variabel	53
2. Operasional Penelitian	53
D. Pengukuran Variabel	56
E. Populasi dan Sampel.....	56
1. Populasi Penelitian	57
2. Sampel Penelitian.....	57
F. Teknik Pengumpulan Data.....	58
G. Metode Analisis Data	59
1. Statistik Deskriptif	59
2. Uji Kualitas Data.....	59

3. Uji Asumsi Klasik	61
4. Uji Hipotesis.....	62

BAB 4

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran umum objek penelitian	64
1. Sejarah singkat Go-jek	64
2. Tempat dan Waktu Penelitian	68
B. Statistik Deskriptif	68
1. Hasil Deskriptif karakteristik responden.....	68
2. Hasil Deskriptif karakteristik Variabel.....	72
3. Evaluasi <i>Measurement model (Outer Model)</i>	75
4. Pengujian Model Struktural./Uji Hipotesis (Inner model).....	85
C Pembahasan hasil penelitian.....	88
1. Pengaruh harga terhadap Kepuasan pelanggan.....	88
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.....	89
3. Pengaruh Promosi terhadap Kepuasan pelanggan.....	90

BAB V

Kesimpulan dan Saran	92
A. Kesimpulan	92
B. Saran.....	92
Daftar Pustaka.....	95
Laampiran.....	97