

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