

DAFTAR ISI

COVER	
LEMBAR PENEGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
RIWAYAT HIDUP.....	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	9
C. Rumusan Masalah.....	10
D. Tujuan Penelitian.....	10
E. Manfaat Penelitian.....	10
F. Kerangka Pemikiran.....	11
G. Hipotesis.....	17
H. Penelitian Terdahulu.....	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	25
A. Manajemen.....	25
1. Pengertian Manajemen.....	25
B. Manajemen Pemasaran.....	26
1. Pengertian Pemasaran.....	26
2. Manajemen Pemasaran.....	27
C. Kualitas Pelayanan.....	29
1. Pengertian Kualitas.....	29
2. Pengertian Pelayanan.....	29

3. Pengertian Kualitas Pelayanan	30
4. Faktor Penentu dalam Dimensi Kualitas iPelayanan.....	30
D. Kepuasan Pelanggan.....	31
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	31
2. Faktor Utama dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Konsumen	33
3. Faktor Ketidakpuasan Pelanggan	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	35
A. Metode Penelitian	35
B. Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel.....	36
1. Populasi.....	36
2. Sampel	36
3. Teknik Penarikan Sampel.....	37
C. Jenis Data dan Sumber Data.....	38
1. Jenis Data.....	38
2. Sumber Data.....	38
D. Definisi Variabel Dan Operasional Variabel.....	39
E. Teknik Pengumpulan Data.....	43
F. Analisis Pengumpulan Data.....	44
1. Uji Deskriptif	44
2. Uji Kualitas Data.....	44
3. Teknik Analisis Data.....	45
4. Uji Hipotesis.....	47
G. Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	49
1. Lokasi.....	49
2. Waktu Penelitian	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	52
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	52
B. Konsep Perolehan Data.....	55
C. Deskripsi Data Variabel Penelitian	58
D. Analisis Deskriptif Karakter Responden.....	61
E. Uji Kualitas Data.....	82

F. Teknik Analisis Data.....	87
G. Pembahasan Hasil Penelitian.....	98
BAB V PENUTUP.....	103
A. Kesimpulan.....	103
B. Saran.....	104
DAFTAR PUSTAKA.....	106
LAMPIRAN.....	110



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Aplikasi Grab di PlayStore.....	3
Gambar 1. 2 Fitur-fitur layanan Grab.....	3
Gambar 1. 3 Alasan Pelanggan Menggunakan Grab.....	5
Gambar 1. 4 Presentasi Kepuasan Pelanggan.....	7
Gambar 1. 5 Model Kerangka Pemikiran.....	14
Gambar 2. 1 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	32
Gambar 4. 1 Logo Perusahaan PT. Grab Indonesia.....	70
Gambar 4. 2 Fitur-fitur Layanan Grab.....	71
Gambar 4. 3 Konsep Perolehan Data.....	73
Gambar 4. 4 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 78	
Gambar 4. 5 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	80
Gambar 4. 6 Garis Kontinum Variabel Tangible (X1).....	82
Gambar 4. 7 Garis Kontinum Variabel Reliability (X2).....	84
Gambar 4. 8 Garis Kontinum Variabel Responsiveness (X3).....	86
Gambar 4. 9 Garis Kontinum Variabel Assurance (X4).....	89
Gambar 4. 10 Garis Kontinum Variabel Emphaty (X5).....	90
Gambar 4. 11 Garis Kontinum variabel kepuasan pelanggan.....	93
Gambar 4. 12 Garis Presentase Variabel Tangibles (X1).....	95
Gambar 4. 13 Garis Presentase Variabel Reliability (X2).....	95
Gambar 4. 14 Garis Presentase Variabel Responsiveness (X3).....	96
Gambar 4. 15 Garis Presentase Variabel Assurance (X4).....	97
Gambar 4. 16 Garis Presentase Variabel Emphaty (X5).....	98
Gambar 4. 17 Garis Presentase Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	98
Gambar 4. 18 Plot Normalitas	104
Gambar 4. 19 Hasil Uji Heteroskeastisitas.....	106

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Hasil Riset Pendahuluan yang Dilakukan pada 16 Responden.....	6
Tabel 1. 2 Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	56
Tabel 3. 2 Skala Likert.....	61
Tabel 3. 3 Koefisien Determinasi.....	66
Tabel 3. 4 Waktu Penelitian	66
Tabel 4 [†] 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	78
Tabel 4 [†] 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	79
Tabel 4 [†] 3 Tanggapan Responden Terhadap Tangible (Bukti Fisik).....	80
Tabel 4 [†] 4 Tanggapan Responden Terhadap Reliability (Kehandalan).....	82
Tabel 4 [†] 5 Tanggapan Responden Terhadap Responsiveness (Daya Tanggap).....	84
Tabel 4 [†] 6 Tanggapan Responden Terhadap Assurance (Jaminan).....	87
Tabel 4 [†] 7 Tanggapan Responden Terhadap Emphaty (perhatian).....	89
Tabel 4 [†] 8 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	91
Tabel 4 [†] 9 Statistic Deskriptip.....	94
Tabel 4 [†] 10 Uji validitas Tangibles.....	99
Tabel 4 [†] 11 Uji validitas Reliability.....	100
Tabel 4 [†] 12 Uji validitas Responsiveness.....	100
Tabel 4 [†] 13 Uji validitas Assurance.....	100
Tabel 4 [†] 14 Uji validitas Emphaty.....	101
Tabel 4 [†] 15 Uji validitas Kepuasan Pelanggan.....	101
Tabel 4 [†] 16 Hasil Pengujian Reliabilitas Tangible.....	102
Tabel 4 [†] 17 Hasil Pengujian Reliabilitas Reliability.....	102
Tabel 4 [†] 18 Hasil Pengujian Reliabilitas Responsiveness.....	102
Tabel 4 [†] 19 Hasil Pengujian Reliabilitas Assurance.....	103
Tabel 4 [†] 20 Hasil Pengujian Reliabilitas Emphaty.....	103
Tabel 4 [†] 21 Hasil Pengujian Reliabilitas Kepuasan Pelanggan.....	103

Tabel 4.22	Hasil Uji Multikolinieritas	105
Tabel 4.23	Hasil Uji Regresi Berganda	107
Tabel 4.24	Hasil Uji Parsial (Uji t)	109
Tabel 4.25	Hasil Uji Simultan (Uji F)	111
Tabel 4.26	Koefisien Beta	112
Tabel 4.27	Hasil Uji Determinasi (R^2)	113
Tabel 4.28	Koefisien Determinasi	113

