

DAFTAR ISI

PEDOMAN TRANSLITERASI.....	iii
RIWAYAT HIDUP PENELITI.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian.....	20
D. Manfaat Penelitian	21
BAB II	22
TINJAUAN PUSTAKA	22
A. Penelitian Terdahulu.....	24
B. Konsep dan Teori	47
C. Kerangka Berfikir.....	48
D. Hipotesis.....	50
BAB III.....	50
METODE PENELITIAN	50
A. Pendekatan dan Metode Penelitian	50
B. Jenis dan Sumber Data	51
C. Teknik Pengumpulan Data	51
D. Populasi dan Sampel.....	53
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	55

F. Teknik Analisis Data	56
1. Analisis Statistic Deskriptif.....	57
2. Uji Instrumen Penelitian.....	57
3. Uji Analisis Regresi.....	59
4. Uji Hipotesis.....	62
BAB IV	65
HASIL DAN PEMBAHASAN	65
A. Deskripsi Data.....	65
B. Profil Responden.....	67
C. Hasil Penelitian	69
D. Pembahasan Hasil Penelitian	88
BAB V.....	92
PENUTUP.....	92
A. Kesimpulan	92
B. Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA.....	94



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2_Kerangka Berfikir	47
Gambar 4.1 Diagram Berdasarkan Jenis Kelamin.....	65
Gambar 4.2 diagram berdasarkan pekerjaan.....	66
Gambar 4.3 Diagram Berdasarkan Pengguna Gojek.....	66
Gambar 4.4 Diagram Gambar Berdasarkan Usia	67



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3.1 Pengukuran Skala Likert.....	52
Tabel 3.2 Pengukuran Skala Gutman	53
Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel.....	55
Tabel 4.5 Hasil Tanggapan Responden Kualitas Pelayanan 1	70
Tabel 4.6 Hasil Tanggapan Responden Kualitas Pelayanan 2	70
Tabel 4.7 Hasil Tanggapan Responden Kualitas Pelayanan 3	71
Tabel 4.8 Hasil Tanggapan Responden Kualitas Pelayanan 4	71
Tabel 4.9 Hasil Tanggapan Responden Kualitas Pelayanan 5	72
Tabel 4.10 Hasil Tanggapan Responden Harga 1.....	72
Tabel 4.11 Hasil Tanggapan Responden Harga 2	73
Tabel 4.12 Hasil Tanggapan Responden Harga 3.....	73
Tabel 4.13 Hasil Tanggapan Responden Harga 4.....	74
Tabel 4.14 Hasil Tanggapan Responden Harga 5.....	74
Tabel 4.15 Hasil Tanggapan Responden Promosi 1	75
Tabel 4.16 Hasil Tanggapan Responden Promosi 2	76
Tabel 4.17 Hasil Tanggapan Responden Promosi 3	76
Tabel 4.18 Hasil Tanggapan Responden Promosi 4	77
Tabel 4.19 Hasil Tanggapan Responden Promosi 5	77
Tabel 4.20 Hasil Tanggapan Responden Variabel Y	78
Tabel 4.21 Hasil Uji Validitas	79
Tabel 4.22 Hasil Uji Reliabilitas.....	79
Tabel 4.24 Hosmer and Lemeshow's Godness of fit Test	80

Tabel 4.25 Likelihood Test sebelum memasukkan variabel independen.....	81
Tabel 4.26 Likelihood Test sesudah memasukkan variabel independent.....	82
Tabel 4.27 Model Summary.....	83
Tabel 4. 28 Klasifikasi	83
Tabel 4.29 Uji Wald.....	85
Tabel 4.30 Omnibus Test Of Model Coefficient.....	87

