

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
INTISARI.....	x
<i>ABSTRACT</i> .....	xi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Batasan Masalah.....	6
BAB II GAMBARAN UMUM PENULISAN .....	7
2.1 Kondisi Umum .....	7
2.1.1 Profil Perusahaan .....	7
2.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	8
2.1.3 Logo Gojek .....	9
2.1.4 Struktur Organisasi Gojek.....	10
2.1.5 Jasa yang Ditawarkan.....	16
2.2 Studi Liteature .....	19
2.2.1 Jasa atau Layanan.....	19
2.2.2 Kualitas Layanan.....	19
2.2.3 Kepuasan Konsumen.....	22
2.2.4 Tolak Ukur Kepuasan Konsumen .....	25
2.2.5 Loyalitas Konsumen .....	28

2.3	Tinjauan Pustaka .....	29
2.4	Metodologi Penelitian .....	31
2.4.1	Kerangka Pemikiran Teoritis.....	31
2.4.2	Variabel Penelitian .....	31
2.4.3	Jenis dan Sumber Data .....	31
2.4.4	Metode Pengumpulan Data .....	32
2.4.5	Populasi dan Sampel .....	33
2.5	Teknik Analisis Data .....	34
2.5.1	Uji Validitas .....	34
2.5.2	Uji Reliabilitas .....	35
2.5.3	Uji Normalitas .....	35
2.5.4	Uji Heteroskedastisitas .....	36
2.5.5	Uji Korelasi .....	36
2.5.6	Uji Regresi Berganda .....	36
2.5.7	Hipotesis.....	37
<b>BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>39</b>
3.1	Analisis .....	39
3.1.1	Responden .....	39
3.1.2	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	41
3.1.3	Uji Normalitas .....	45
3.1.4	Uji Heteroskedastisitas .....	45
3.1.5	Uji Korelasi .....	47
3.1.6	Uji Analisis Regresi Linear .....	48
3.1.7	Uji Hipotesis .....	51
3.2	Pembahasan .....	53
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>56</b>
4.1	Kesimpulan.....	56
4.2	Saran .....	57
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>59</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>61</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo GO-JEK .....	9
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Pusat .....	10
Gambar 2.3 Struktur Organisasi Regional .....	13
Gambar 2.4 Konsep Kepuasan Konsumen.....	24
Gambar 2.5 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	31
Gambar 3.2 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	40
Gambar 3.2 Diagram Responden Berdasarkan Usia.....	41
Gambar 3.3 Hasil Uji Normalitas.....	45
Gambar 3.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	46

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Ciri-Ciri Konsumen Puas .....	24
Tabel 2.2 Tinjauan Pustaka .....	30
Tabel 3.1 Responden Berdasarkan jenis Kelamin .....	39
Tabel 3.2 Responden berdasarkan Usia .....	40
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas dan reliabilitas Kualitas pelayanan .....	41
Tabel 3.4 Reliabilitas Kualitas Pelayanan.....	42
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan.....	43
Tabel 3.6 Reliabilitas Kepuasan Konsumen .....	43
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas dan reliabilitas Loyalitas .....	44
Tabel 3.8 Reliabilitas Loyalitas .....	44
Tabel 3.9 Uji Korelasi .....	47
Tabel 3.10 Hasil Analisis Regresi Tahap 1 .....	48
Tabel 3.11 Hasil Analisis Tahap 2 .....	50