

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI ii

PENGESAHAN MUNAQOSAH iii

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI iv

ABSTRAK v

MOTTO vi

PERSEMBAHAN vii

PEDOMAN TRANSLITERASI..... ix

KATA PENGANTAR xi

DAFTAR ISI xiii

DAFTAR TABEL xvi

DAFTAR GAMBAR xvii

BAB I PENDAHULUAN

 A. Latar Belakang 1

 B. Rumusan Masalah 9

 C. Tujuan Penelitian 10

 D. Manfaat Penelitian 10

 E. Sistematika Penulisan 10

BAB II LANDASAN TEORI

 A. Deskripsi Teori..... 12

 1. *Price*. 12

 a. Pengertian *Price*.. 12

 b. Metode Penetapan Harga..... 13

 c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penetapan Harga..... 16

 d. Indikator Harga..... 19

 2. *Service Quality*..... 20

 a. Pengertian *Service Quality*. 20

 b. Indikator Kualitas Pelayanan. 23

 3. *Promotion*. 24

 a. Pengertian *Promotion*. 24

 b. Elemen-elemen *Promotion*. 26

 c. Indikator Promosi 28

 4. Kepuasan Konsumen. 29

a. Pengertian Kepuasan Konsumen.	29
b. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	30
c. Pengukuran Kepuasan Konsumen.	31
d. Elemen Kepuasan Konsumen.	33
e. Indikator Kepuasan Konsumen.....	35
B. Penelitian Terdahulu.....	35
C. Kerangka Berpikir.....	45
D. Hipotesis.	46

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.	49
B. Setting Penelitian.....	49
C. Sumber Data Penelitian.	50
1. Sumber Data Primer.....	50
2. Sumber Data Sekunder.	51
D. Teknik Pengumpulan Data... ..	51
E. Populasi dan Sampel.	52
F. Desain dan Definisi Operasional Variabel.....	54
1. Desain Variabel.	54
2. Definisi Operasional Variabel.....	55
G. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	58
1. Uji Validitas.....	58
2. Uji Reliabilitas.....	58
H. Teknik Analisis Data.	59
1. Uji Asumsi Klasik.....	59
a. Uji Normalitas.. ..	59
b. Uji Multikolinearitas.....	60
c. Uji Heteroskedastisitas.....	61
2. Analisis Regresi Berganda.	62
3. Uji Hipotesis.	63
a. Uji T (Signifikansi Parameter Parsial).	63
b. Uji R ² (Koefisiensi Determinasi)	64

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian.....	65
1. Gambaran Objek Penelitian.	65
a. Profil Gojek.	65

b. Visi dan Misi Gojek Online.	66
c. Struktur Organisasi Pusat.	67
2. Deskripsi Responden.	67
a. Usia Responden.	67
b. Jenis Kelamin Responden.	68
c. Program Studi Responden.	68
3. Deskripsi Jawaban Responden.	69
a. Variabel <i>Price</i>	70
b. Variabel <i>Service Quality</i>	71
c. Variabel <i>Promotion</i>	72
d. Variabel Kepuasan Konsumen.	72
4. Deskripsi Data.	73
a. Uji Instrumen.	73
1) Uji Validitas.	73
2) Uji Reliabilitas.	74
b. Uji Asumsi Klasik.	75
1) Uji Normalitas.	75
2) Uji Multikolinearitas.	76
3) Uji Heteroskedastisitas.	78
c. Uji Hipotesis.	79
1) Analisis Regresi Berganda.	79
2) Uji Determinasi Koefisien (R^2).	80
3) Uji T (Signifikansi Parameter Parsial).	81
B. Analisis dan Pembahasan.	84
 BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.	90
B. Implikasi.	91
C. Saran-saran.	92

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN
DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penggunaan Aplikasi Transportasi Online.....	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	36
Tabel 3.1 Operasional Variabel.	55
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	67
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.	68
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Program Studi	68
Tabel 4.4 Hasil Jawaban Kuesioner Responden	69
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas.	73
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas.	74
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas.....	75
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolonieritas.	77
Tabel 4.9 Ringkasan Hasil Uji Hipotesis.....	79
Tabel 4.10 Hasil Uji (R^2) Koefisien Determinasi	81
Tabel 4.11 Hasil Uji T (Parsial)	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir. 46

Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Gojek Indonesia 67

Gambar 4.2 Uji Normalitas. 76

Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas. 78

