

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
PENGESAHAN MUNAQOSYAH.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK.....	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Sistematika Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Deskripsi Teori.....	10
1. Grand Teory of Marketing.....	10
2. Loyalitas Pelanggan	12
3. Kualitas Pelayanan	16
4. Price Fairness	23
5. Promosi	29
6. Grab.....	36
B. Penelitian Terdahulu	36
C. Kerangka Berpikir	39
D. Hipotesis Penelitian.....	40
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	44
B. Setting Penelitian	44
C. Populasi dan Sampel	45
D. Desain danDefinisi Operasional Variabel.....	47
E. Uji Validitas dan Realibiltas Instrumen.....	50
F. Metode Pengumpulan Data	51
G. Uji Asumsi Klasik	52
H. Teknik Analisis Data	54

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Obyek Penelitian	57
B. Gambaran Umum Responden.....	58
C. Deskripsi Hasil Data Penelitian	60
D. Uji Instrumen	70
E. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	73
F. Analisis Data	76
G. Pembahasan Hasil Penelitian.....	81
BAB V PENUTUP	
A. Simpulan	86
B. Keterbatasan Penelitian	86
C. Saran	87
D. Penutup	88
DAFTAR PUSTAKA	xv



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data pengguna Grab	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	36
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	47
Tabel 4.1. Jenis Kelamin Responden.....	59
Tabel 4.2 Usia Responden.....	59
Tabel 4.3 Bidang Jurusan Responden.....	60
Tabel 4.4 Tanggapan Reseponden Mengenai Loyalitas Pelanggan	60
Tabel 4.5 Tanggapan Reseponden Mengenai Kualitas Pelayanan	63
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Mengenai Price Fairness	65
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Mengenai Promosi.....	68
Tabel 4.8 Uji Validitas Instrument Non Responden	70
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Instrument	72
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinieritas.....	74
Tabel 4.11 Hasil Uji Autokolerasi.....	75
Tabel 4.12 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	76
Tabel 4.13 Hasil Uji Parsial (Uji Statistik t).....	78
Tabel 4.14 Hasil Uji Signifikasi Simultan (Uji F)	80
Tabel 4.15 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R ²).....	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir39

Gambar 4.1 Logo Grab.....56

Gambar 4.2 Grafik normal P-P Plot73

Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas76

