

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II	10
KAJIAN TEORI	10
2.1 Pemasaran	10
2.2 Bauran Pemasaran	11
2.2.1 Dimensi Bauran Pemasaran	11
2.3 Harga	12
2.4 Pemasaran Jasa	13
2.5 Kualitas Layanan	13
2.6 Kepuasan Konsumen	16
2.7 Penelitian yang Relevan	17
2.8 Kerangka Berpikir	18
2.9 Hipotesis	19
BAB III	20
METODE PENELITIAN	20
3.1 Objek Penelitian	20
3.2 Desain Penelitian	20
3.2.1 Populasi	20
3.2.2 Sampel	21
3.3 Instrumen Penelitian	22
3.4 Teknik Pengumpulan Data	24
3.5 Uji Instrumen	24

3.5.1	Uji Validitas dan Reliabilitas	25
3.6	Teknik Analisis Data	25
3.6.1	Uji Asumsi Klasik	25
3.6.2	Analisis Regresi Berganda	27
3.6.3	Uji Hipotesis	28
BAB IV	30
HASIL DAN PEMBAHASAN	30
4.1	Deskripsi Hasil Penelitian	30
4.1.1	Karakteristik Responden	30
4.1.2	Penilaian Responden atas Angket Penelitian	31
4.2	Uji Validitas dan Uji Realibilitas	41
4.2.1	Uji Validitas	41
4.2.2	Uji Reliabilitas	43
4.3	Uji Asumsi Klasik	43
4.3.1	Uji Multikolinearitas	44
4.3.2	Uji Heteroskedastisitas	44
4.3.3	Uji Normalitas	45
4.3.4	Uji Autokorelasi	46
4.4	Analisis Regresi Linier Berganda	47
4.5	Uji Hipotesis	49
4.5.1	Uji t (Parsial)	49
4.5.2	Uji F (Simultan)	50
4.5.3	Koefesien Determinasi (R^2)	51
4.6	Pembahasan	52
BAB V	57
KESIMPULAN DAN SARAN	57
5.1	Kesimpulan	57
5.2	Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Hasil Pra Survei Kualitas Layanan pada Konsumen GoRide Gojek di kabupaten Deli Serdang pada tanggal 15 Oktober 2019	5
Gambar 1.2 Hasil Pra Survei Perihal Harga Terhadap Konsumen GoRide Gojek di kabupaten Deli Serdang pada tanggal 15 Oktober 2019	5
Gambar 1.3 Hasil Pra Survei perihal Kepuasan Pelanggan Ojek GoRide Gojek di kabupaten Deli Serdang pada tanggal 15 Oktober 2019.....	6
Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas	45
Gambar 5.1 Screenshots harga (diatas 2 km) pada aplikasi Gojek	59
Gambar 5.2 Sreenshots harga (diatas 2 km) pada aplikasi Grab.....	59



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	23
Tabel 4.1 Tabel Karakteristik Responden.....	30
Tabel 4.2 Hasil Penilaian Variabel Harga.....	31
Tabel 4.3 Hasil Penilaian Variabel Kualitas Layanan.....	34
Tabel 4.4 Hasil Penilaian Variabel Kepuasan mahasiswa.....	38
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas.....	42
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas.....	43
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinieritas.....	44
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas.....	45
Tabel 4.9 Hasil Uji Autokorelasi.....	46
Tabel 4.10 Hasil Uji Persamaan Linier Berganda.....	47
Tabel 4.11 Hasil Uji t (Parsial).....	50
Tabel 4.12 Hasil uji F (Simultan).....	51
Tabel 4.13 Hasil Uji Determinasi (R^2).....	51
Tabel 5.1 Perbandingan Harga Transportasi online.....	58

