

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Batasan Masalah	7
1.3 Rumusan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	7
BAB II	9
2.1 Kualitas Pelayanan.....	9
2.2 Keputusan Pembelian	14
2.3 Penelitian Terdahulu	16
2.4 Kerangka Berpikir.....	17
2.5 Hipotesis	18
BAB III	19
3.1 Metode Penelitian	19
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	19
3.3 Populasi dan Sampel.....	20
3.4 Sumber Data	22
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	23
3.6 Identifikasi Variabel Penelitian.....	26
3.7 Definisi Operasional	26
3.8 Metode Penetapan Nilai.....	31
3.9 Metode Uji Instrumen.....	31
3.10 Uji Asumsi Klasik.....	33
3.11 Metode Analisis Data.....	34
BAB IV	37
4.1 Karakteristik Responden.....	37
4.1.1 Jenis Kelamin.....	37
4.1.2 Kelompok Usia	38

4.1.3	Status Pekerjaan	38
4.1.4	Frekuensi Pembelian	39
4.2	Jawaban Responden Terhadap Variabel Penelitian	40
4.2.1	Variabel Kualitas Pelayanan	40
4.2.2	Variabel Keputusan Pembelian	43
4.3	Hasil Uji Instrumen	46
4.3.1	Uji Validitas	46
4.3.2	Uji Reliabilitas	50
4.4	Uji Asumsi Klasik	54
4.4.1	Uji Normalitas	54
4.5	Analisis Regresi Linear Sederhana	56
4.6	Uji Hipotesis	57
4.6.1	Uji Signifikansi t	57
4.7	Uji Determinasi (R^2)	59
4.8	Pembahasan	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		62
5.1	Kesimpulan	62
5.2	Saran	63
DAFTAR PUSTAKA		65
LAMPIRAN		67

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	5
Tabel 3. 1	20
Tabel 3. 2	27
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin.....	37
Tabel 4. 2 Kelompok Usia	38
Tabel 4. 3 Status Pekerjaan.....	39
Tabel 4. 4 Frekuensi Pembelian.....	39
Tabel 4. 5 Jawaban responden terhadap variabel kualitas pelayanan	42
Tabel 4. 6 Jawaban responden terhadap variabel keputusan pembelian.....	45
Tabel 4. 7 Uji Validitas pre-test.....	48
Tabel 4. 8 Uji Validitas Post-test	49
Tabel 4. 9 Uji Reliabilitas Pre-Test	51
Tabel 4. 10 Uji Reliabilitas Post-Test	53
Tabel 4. 11 Uji Normalitas	56
Tabel 4. 12 Uji Regresi Linear Sederhana.....	56
Tabel 4. 13 Uji t.....	58
Tabel 4. 14 Koefisien Determinasi	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pengguna Internet di Indonesia Sumber : (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, 2020)	1
Gambar 1. 2 Transportasi Online Yang Digunakan oleh Konsumen Indonesia Sumber : (Dimas Jarot Bayu, 2020)	3
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir.....	18
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas	55