

DAFTAR ISI

ABSTRAK	I
ABSTRACT	II
KATA PENGANTAR.....	III
DAFTAR ISI.....	VII
DAFTAR GAMBAR.....	IX
DAFTAR TABEL.....	X
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 LATAR BELAKANG.....	1
1.2 IDENTIFIKASI MASALAH.....	13
1.3 BATASAN MASALAH.....	14
1.4 RUMUSAN MASALAH	14
1.5 TUJUAN PENELITIAN	15
1.6 MANFAAT PENELITIAN.....	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	17
2.1 KERANGKA TEORI.....	17
2.1.1 Kepuasan Pelanggan.....	17
2.1.2 Kualitas Pelayanan	26
2.1.3 Harga.....	31
2.2 PENELITIAN TERLEBIH DAHULU	34
2.3 KERANGKA BERFIKIR.....	41
2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	41
2.4 HIPOTESIS PENELITIAN	42
BAB III METOLOGI PENELITIAN	43
3.1 LOKASI DAN WAKTU PENELITIAN	43
3.2 POPULASI DAN SAMPEL	43
3.2.1 Populasi.....	43
3.2.2 Sampel.....	44
3.3 VARIABEL PENELITIAN DAN DEFINISI OPERASIONAL	46
3.3.1 Variabel Penelitian	46
3.3.2 Definisi Operasional Variabel.....	47
3.4 JENIS DAN TEKNIK PENGUMPULAN DATA.....	49
3.4.1 Jenis Data.....	49
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data	50
3.5 LAYOUT ANGKET DAN DEFINISI OPERASIONAL	52
3.6 INSTRUMEN PENELITIAN.....	54

3.6.1 Uji Kualitas Data	54
3.7 TEKNIK ANALISIS DATA.....	56
3.7.1 Uji Asumsi Klasik	56
3.8.1 Analisis Regresi Berganda	59
3.8.2 Uji Hipotesis	59
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	63
4.1 HASIL PENELITIAN	63
4.2.1 Gambaran Umum PT. Gojek Indonesia	63
4.2. IDENTIFIKASI RESPONDEN	65
4.2.1 Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	65
4.2.2 Profil Responden Berdasarkan Angkatan.....	66
4.2.3 Profil Responden Berdasarkan Prodi	66
4.3 UJI VALIDITAS DAN REALIBILITAS.....	68
4.3.1 Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	68
4.3.2 Variabel Harga (X2)	70
4.3.3 Variabel Kepuasan Pengguna (Y)	71
4.4 UJI ASUMSI KLASIK.....	73
4.4.1 Uji Normalitas	73
4.4.2 Uji Multikolinieritas	75
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas	77
4.5 ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA	78
4.5.1 Uji Regresi Linier Berganda	78
4.5.2 Uji Hipotesis	80
4.6 HASIL DAN PEMBAHASAN	84
4.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Gojek (Go-ride) Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.....	84
4.6.2 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Gojek (Go-ride) Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan	86
4.6.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Gojek (Go-ride) Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.....	87
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	89
5.1 KESIMPULAN.....	89
5.2 SARAN	90
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN.....	93