

DAFTAR PUSTAKA

LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
RIWAYAT HIDUP	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	5
BAB II	6
TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Kualitas Pelayanan	6
2.1.1 Pengertian Kualitas Layanan	6
2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	7
2.2 Kepuasan pelanggan	8
2.3 Metode <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM)	8
2.4 Asumsi-Asumsi SEM	10
2.5 Variabel Dalam SEM	11
2.6 Model Struktural	12
2.7 Kesalahan Pengukuran	13
2.8 Langkah Analisis SEM	13
2.8.1 Spesifikasi Model	13
2.8.2 Identifikasi Model	14

2.8.3	Estimasi Model	15
2.8.4	Uji Kecocokan Model.....	18
2.8.5	Respesifikasi Model	26
BAB III		27
METODE PENELITIAN.....		27
3.1	Jenis Penelitian	27
3.2	Waktu dan Tempat Penelitian.....	27
3.3	Populasi dan Sampel.....	27
3.4	Variabel Penelitian.....	28
3.5	Metode Pengumpulan Data.....	29
3.6	Uji Validitas Data	29
3.7	Uji Reliabilitas Data	30
3.8	Prosedur Penelitian	31
BAB IV		33
HASIL DAN PEMBAHASAN.....		33
4.1	Hasil Penelitian.....	33
4.2	Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas	35
4.2.1	Uji Validitas.....	35
4.2.2	Uji Reliabilitas.....	37
4.3	Uji Normalitas Dan Outlier.....	38
4.3.1	Uji Normalitas	38
4.3.2	Uji Oulier.....	39
4.4	Analisis SEM.....	40
4.4.1	Spesifikasi Model	40
4.4.2	Identifikasi Model.....	41
4.4.3	Estimasi Model.....	41
4.4.4	Uji Kecocokan Model (<i>Goodnes of Fit</i>).....	41
4.4.5	Respesikasi Model.....	42
4.5	Pengujian Hipotesis	42
4.6	Pembahasan	44
4.6.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	44

4.6.2	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	45
4.6.3	Pengaruh Promo Terhadap Kepuasan Pelanggan	45
BAB V	46
PENUTUP	46
5.1	KESIMPULAN.....	46
5.2	SARAN.....	46
DAFTAR PUSTAKA	47
LAMPIRAN	50
Tabel Krejcie	50
Kuesioner Penelitian	51
Data Penelitian	57
Surat Persetujuan Menjadi Dosen Pembimbing	63
Surat Permohonan Izin Melaksanakan Penelitian	64
Surat Izin Melaksanakan Penelitian	65
Surat Persetujuan Penelitian	66
Surat Menyelesaikan Penelitian	67



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Skema Prosedur Penelitian.....	32
Gambar 2. Model Struktural Penelitian.....	40



THE
Character Building
UNIVERSITY

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Ukuran Sampel Minimal untuk SEM	44
Tabel 2. Variabel Penelitian.....	44
Tabel 3. Berdasarkan Jurusan	49
Tabel 4. Berdasarkan Tahun Angkatan.....	49
Tabel 5. Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
Tabel 6. Berdasarkan Apakah Menggunakan Aplikasi Gojek Atau Tidak.....	50
Tabel 7. Berdasarkan Seberapa Sering Penggunaan Aplikasi Gojek.....	51
Tabel 8. Hasil Analisis Uji Validitas	51
Tabel 9. Hasil Analisis Uji Reliabilitas.....	53
Tabel 10. Hasil Uji Normalitas	54
Tabel 11. Hasil Goodness of Fit Index	57
Tabel 12. Hasil Pengujian Hipotesis.....	58
Tabel 13. Hasil Uji Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung	59



DAFTAR LAMPIRAN

Tabel Krejcie.....	50
Kuesioner Penelitian	51
Data Penelitian	57
Surat Persetujuan Menjadi Dosen Pembimbing.....	63
Surat Permohonan Izin Penelitian.....	64
Surat Izin Melaksanakan Penelitian.....	65
Surat Persetujuan Penelitian.....	66
Surat Menyelesaikan Penelitian	67

