

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	9
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	9
1.3.1. Tujuan Penelitian.....	9
1.3.2. Manfaat Penelitian.....	9
1.4. Sistematika Penulisan .....	10
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA DAN HIPOTESIS</b>	
2.1. Kepuasan Konsumen .....	11
2.1.1. Defenisi Kepuasan Konsumen .....	11
2.2.2. Komponen Kepuasan Konsumen .....	12
2.1.3. Ciri-ciri Konsumen Yang Puas .....	13
2.1.4. Elemen Kepuasan Konsumen.....	14
2.1.5. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan.....	15
2.1.6. Strategi Kepuasan Pelanggan .....	17

2.2. Jasa.....	20
2.2.1. Defenisi Jasa.....	20
2.2.2. Karakteristik Jasa .....	21
2.2.3. Macam-macam Jasa .....	21
2.3. Transportasi.....	23
2.3.1. Defenisi Transportasi .....	23
2.3.2. Klasifikasi Transportasi.....	26
2.3.3. Prasarana dan Sarana Transportas.....	28
2.4. Penelitian Terdahulu .....	35
2.5. Kerangka Penelitian .....	36
2.6. Hipotesis .....	37

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1. Lokasi Penelitian.....	38
3.2. Jenis dan Sumber Data.....	38
3.2.1. Data Primer .....	38
3.2.2. Data Sekunder .....	38
3.2.3. Teknik Pengumpulan Data .....	38
3.3. Operasional Variabel.....	39
3.4. Populasi dan Sampel .....	41
3.5. Analisa Data.....	42
3.5.1. Analisis Regresi Berganda .....	42
3.5.2. Uji Validitas dan Reabelitas .....	43
3.5.3. Uji Hipotesis.....	44
3.6. Uji Epsilon .....	44
3.6.1. Uji Koefisien Epsilon .....	45

## BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

4.1. Profil Perusahaan .....	46
4.2. Visi dan Misi .....	47
4.3. Struktur Organisasi .....	48

## BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1. Identifikasi Responden.....	50
5.1.1. Usia.....	50
5.1.2. Jenis Kelamin .....	51
5.1.3. Tingkat Pendidikan .....	52
5.2. Uji Validitas dan Reabilitas .....	53
5.2.1. Uji Validitas .....	54
5.2.2. Uji Reabilitas.....	55
5.3. Analisa Deskriptif .....	56
5.3.1. Analisis Layanan.....	57
5.3.2. Analisis Presepsi Harga.....	62
5.3.3. Analisis Kepuasan Konsumen.....	66
5.4. Rekapitulasi Data .....	72
5.5. Analisa Data.....	73
5.4.1. Uji Regresi Sederhana.....	74
5.4.2. Koefisien Determinasi.....	75
5.6. Pengujian Hipotesis .....	75
5.6.1. Partial (Uji T) .....	76
5.6.2. Pengujian Simultan (Uji F) .....	77
5.7. Uji Koefisien Epsilon.....	78
5.8. Pembahasan.....	79

**BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

6.1. Kesimpulan .....77

6.2. Saran .....78

**DATAR PUSTAKA .....**

**LAMPIRAN.....**



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Pertumbuhan Pengemudi Go-Ride.....	4
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	35
Tabel 3.1	Operasional Variabel Penelitian.....	39
Tabel 3.2	Skor Pernyataan .....	40
Tabel 3.3	Kriteria Penilaian .....	41
Tabel 5.1	Responden Berdasarkan Umur.....	49
Tabel 5.2	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	50
Tabel 5.3	Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	51
Tabel 5.4	Uji Validitas Layanan .....	52
Tabel 5.5	Uji Validitas Harga .....	53
Tabel 5.6	Uji Validitas Kepuasan Konsumen .....	53
Tabel 5.7	Pengujian Reliabelitas.....	54
Tabel 5.8	Kriteria Penilaian .....	55
Tabel 5.9	Tanggapan Responden Terhadap Tepat Waktu .....	56
Tabel 5.10	Tanggapan Responden Terhadap Daya Tanggap.....	57
Tabel 5.11	Tanggapan Responden Terhadap Jaminan.....	59
Tabel 5.12	Rekapitulasi Data Variabel Layanan.....	61
Tabel 5.13	Tanggapan Responden Terhadap Harga Terjangkau .....	62
Tabel 5.14	Tanggapan Responden Terhadap Perbandingan Harga .....	64
Tabel 5.15	Rekapitulasi Responden Terhadap Variabel Harga .....	65
Tabel 5.16	Tanggapan Responden Terhadap Keinginan Menggunakan Go-Jek .....	66
Tabel 5.17	Tanggapan Responden Terhadap Merekomendasi Pada Pihak Lain .....	68
Tabel 5.18	Tanggapan Responden Puas Terhadap Kualitas Layanan .....	66

Tabel 5.19 Rekapitulasi Responden Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen .....	70
Tabel 5.20 Rekapitulasi Data .....	72
Tabel 5.21 Regresi Linear Berganda.....	74
Tabel 5.22 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	75
Tabel 5.23 Uji T .....	76
Tabel 5.24 Uji F .....	78



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian .....36

Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....48



**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuisisioner .....	80
Lampiran 2 Olahan Data SPSS .....	82
Lampiran 3 Tabulasi Hasil Penelitian 100 Responden .....	85
Lampiran 4 Rekap Data Responden.....	92
Lampiran 5 Dokumentasi .....	95



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau