

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar	i
Halaman Sampul Dalam	ii
Halaman Persetujuan	iii
Halaman Pengesahan	iv
Halaman Motto	v
Halaman Persembahan	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar	xv
Daftar Lampiran	xvi
Abstrak	xvii

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	10
C. Rumusan Masalah	10
D. Tujuan Penelitian	11
E. Kegunaan Penelitian	12
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian	13
G. Penegasan Istilah	14

H. Sistematika Penulisan Skripsi	17
--	----

BAB II : LANDASAN TEORI

A. Manajemen Pemasaran	19
B. Harapan.....	21
C. Minat Beli Ulang	25
D. <i>Word of Mouth</i>	29
E. Harga	33
F. Kepuasan Pelanggan	37
G. Kajian Penelitian Terdahulu	41
H. Kerangka Konseptual	52
I. Hipotesis Penelitian	53

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	56
B. Populasi, <i>Sampling</i> dan Sampel Penelitian.....	57
C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran.....	59
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	62
E. Analisis Data.....	68

BAB IV	:	HASIL PENELITIAN	
		A. Profil Objek Penelitian	71
		B. Deskripsi Responden	78
		C. Deskripsi Variabel Penelitian	81
		D. Hasil Analisis Data	89
BAB V	:	PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	
		A. Pengaruh Harapan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Ojek Online HeehJek di Kabupaten Nganjuk	106
		B. Pengaruh Minat Beli Ulang Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Ojek Online HeehJek di Kabupaten Nganjuk	108
		C. Pengaruh <i>Word of Mouth</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Ojek Online HeehJek di Kabupaten Nganjuk	109
		D. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Ojek Online HeehJek di Kabupaten Nganjuk	111
		E. Pengaruh Harapan, Minat Beli Ulang, <i>Word of Mouth</i> dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	

	Jasa Transportasi Ojek Online HeehJek di	
	Kabupaten Nganjuk	112
BAB VI	:	PENUTUP
	A. Kesimpulan.....	116
	B. Saran	117
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN-LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel	Hal.
1.1 Statistik Pertumbuhan Kendaraan di Kabupaten Nganjuk	5
1.2 Perkembangan Pelanggan Transportasi Online HeehJek	7
3.1 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	64
4.2 Pengelola HeehJek	74
4.3 Jenis Kelamin Responden	78
4.4 Umur Responden	79
4.5 Jenis Pekerjaan Responden	80
4.6 Penghasilan Responden	81
4.7 Frekuensi Jawaban Angket Variabel Harapan (X1)	82
4.8 Frekuensi Jawaban Angket Variabel Minat Beli Ulang (X2)	84
4.9 Frekuensi Jawaban Angket Variabel <i>Word of Mouth</i> (X3)	85
4.10 Frekuensi Jawaban Angket Variabel Harga (X4)	86
4.11 Frekuensi Jawaban Angket Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	88
4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Harapan (X1)	90
4.13 Hasil Uji Validitas Variabel Minat Beli Ulang (X2)	90
4.14 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Word of Mouth</i> (X3)	91
4.15 Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X4)	91
4.16 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	92
4.17 Hasil Uji Reliabilitas Variabel	93
4.18 Hasil Uji Normalitas dengan <i>Kolmogorov-Smirnov Test</i>	94

4.19	Hasil Uji Multikolinieritas	96
4.20	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	98
4.21	Hasil Uji T	101
4.22	Hasil Uji F	104
4.23	Hasil Uji Koefisien Determinasi	105

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal.
2.1 Kerangka Konseptual	53
4.1 Jenis Layanan HeehJek	72
4.2 Struktur Organisasi HeehJek.....	73
4.3 Jumlah Penduduk Kabupaten Nganjuk	78
4.4 Hasil Uji Normalitas Data	95
4.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas	97

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Angket Penelitian
- Lampiran 2 : Hasil Angket
- Lampiran 3 : Hasil Uji Validitas
- Lampiran 4 : Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 5 : Hasil Uji Normalitas
- Lampiran 6 : Hasil Uji Multikolinearitas
- Lampiran 7 : Hasil Uji Heteroskedastisitas
- Lampiran 8 : Hasil Uji Regresi Linear Berganda
- Lampiran 9 : Hasil Uji Hipotesis F
- Lampiran 10 : Hasil Uji Koefisien Determinasi
- Lampiran 11 : Pernyataan Keaslian Tulisan
- Lampiran 12 : Kartu Kendali Bimbingan Skripsi
- Lampiran 13 : Surat Permohonan Izin Penelitian
- Lampiran 14 : Surat Balasan Izin Penelitian
- Lampiran 15 : Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 16 : Dokumentasi