

## 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 .....	xii
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Lampiran .....	xv
ABSTRAK .....	xvi
ABSTRACT .....	xvii

### **BAB I : PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	7
C. Rumusan Masalah .....	8
D. Tujuan Penelitian.....	8
E. Kegunaan Penelitian.....	9
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Masalah.....	10
G. Penegasan Istilah .....	11
H. Sistematikan Penulisan Skripsi .....	14

## **BAB II : LANDASAN TEORI**

A. Kerangka Teori	
1. Kualitas Pelayanan .....	16
2. Persepsi Harga.....	19
a. Pengertian Persepsi .....	20
b. Pengertian Harga .....	20
c. Indikator Harga .....	21
3. Ketepatan Waktu.....	22
a. Pengertian Ketepatan waktu.....	22
b. Indikator Ketepatan Waktu .....	23
4. Kenyamanan Armada.....	23
a. Pengertian Kenyamanan.....	23
b. Indikator Kenyamanan .....	24
c. Pengertian Armada ( Angkutan Umum Armada) .....	25
5. Tingkat Kepuasan konsumen .....	26
a. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	26
b. Teori Kepuasan Konsumen .....	27
c. Faktor Yang Mempengaruhi Konsumen.....	28
d. Perilaku Konsumen Yang Tidak Puas.....	28
e. Ciri-ciri Konsumen Puas .....	29
B. Kajian Penelitian Terdahulu.....	29
C. Kerangka Konseptual .....	43
D. Hipotesis Penelitian.....	44

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	46
B. Populasi, Sampling, dan Sampel Penelitian.....	47
C. Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukuran .....	49
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	50
E. Teknik Analisis Data.....	53

### **BAB IV : HASIL PENELITIAN**

A. Deskripsi Data.....	62
B. Deskripsi Variabel.....	69
C. Pengujian Hipotesis.....	72

### **BAB V : PEMBAHASAN**

A. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Ojek Online Grab.....	87
B. Pengaruh Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Konsumen Ojek Online Grab.....	88
C. Pengaruh Kenyamanan Armada Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Ojek Online Grab .....	90
D. Pengaruh Harga, Ketepatan Waktu dan Kenyamanan Armada Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Ojek Online Grab .....	91

**BAB VI : PENUTUP**

A. Kesimpulan .....93

B. Saran .....94

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**