

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar.....	i
Halaman Sampul Dalam.....	ii
Halaman Persetujuan Pembim	iii
Halaman Pengesahan Penguji.....	iv
Halaman Pernyataan Keaslian Tulisan	v
Halaman Surat Pernyataan Kesiediaan Publikasi Karya Ilmiah.....	vi
Halaman Motto.....	vii
Halaman Persembahan	viii
Kata Pengantar.....	x
Daftar Isi.....	xi
Daftar Tabel.....	xiv
Daftar Gambar	xv
Daftar Lampiran	xvi
Abstrak.....	xvii
Abstract.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1

B. Identifikasi Masalah	9
C. Rumusan Masalah	9
D. Tujuan Penelitian.....	10
E. Kegunaan Penelitian	10
F. Ruang Lingkup dan Batasan-Batasan Masalah	12
G. Penegasan Istilah	13
H. Sistematika Penulisan Skripsi.....	15
BAB II LANDASAN TEORI	17
A. Manajemen Pemasaran	17
B. Kepuasan Pengguna.....	19
C. Harga.....	23
D. Reputasi Merek	28
E. Fitur Layanan	32
F. Penelitian Terdahulu.....	34
G. Kerangka Konseptual	42
H. Hipotesis Penelitian	43
BAB III METODE PENELITIAN	45
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	45
B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian.....	46
C. Sumber data, Variabel dan Skala Pengukurannya.....	47
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen penelitian	49
E. Teknik Analisis Data.....	52
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	61

A. Gambaran Objek Penelitian.....	61
B. Deskripsi Responden	62
C. Deskripsi Variabel Penelitian	64
D. Uji Instrumen Data	70
BAB V PEMBAHASAN	82
A. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Grab di Tulungagung.....	82
B. Pengaruh Reputasi Merek terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Grab di Tulungagung.....	84
C. Pengaruh Fitur Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Grab di Tulungagung.....	87
D. Pengaruh Harga, Reputasi Merek, dan Fitur Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Grab di Tulungagung.....	90
BAB VI KESIMPULAN.....	94
A. Kesimpulan.....	94
B. Saran	95
DAFTAR PUSTAKA	98
LAMPIRAN	103

DAFTAR TABEL

3.1 Instrumen Penelitian Variabel.....	51
3.2 Hasil Uji Validitas	53
3.3 Hasil Uji Reliabilitas	54
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	63
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	63
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengalaman Penggunaan.....	64
4.4 Tanggapan Responden Tentang Variabel Harga.....	64
4.5 Tanggapan Responden Tentang Variabel Reputasi Merek.....	66
4.6 Tanggapan Responden Tentang Variabel Fitur Layanan	67
4.7 Tanggapan Responden Tentang Variabel Kepuasan Pengguna.....	69
4.8 Hasil Uji Validitas	70
4.9 Hasil Uji Reliabilitas	71
4.10 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	72
4.11 Hasil Uji Multikolinearitas	73
4.12 Hasil Uji Glejser	74
4.13 Hasil Uji Autokorelasi	75
4.14 Hasil Analisis Uji Regresi Linier Berganda.....	76
4.15 Hasil Uji Hipotesis Simultan (Uji F).....	78
4.16 Hasil Uji Hipotesis Parsial (Uji T).....	79
4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	80

DAFTAR GAMBAR

1.1 Data Hasil Studi Transportasi Online Di Indonesia	3
2.1 Kerangka Konseptual	42
4.1 Logo Aplikasi Grab	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi	103
Lampiran 2 Kuesioner.....	105
Lampiran 3 Hasil Analisis Validatas Data.....	109
Lampiran 4 Hasil Analisis Reabilitas Data.....	111
Lampiran 5 Hasil Uji Asumsi Klasik	112
Lampiran 6 Tabulasi Data.....	115
Lampiran 7 Kartu Bukti Bimbingan	119
Lampiran 8 Daftar Riwayat Hidup	130