

DAFTAR ISI

	Halaman	
I	PENDAHULUAN	1
1.1	Latar Belakang Masalah	1
1.2	Rumusan Masalah	6
1.3	Tujuan Penelitian	7
1.4	Manfaat Penelitian	7
1.5	Batasan Penelitian	8
1.6	Sistematika Penulisan	8
II	KAJIAN PUSTAKA	9
2.1	Kualitas Pelayanan	9
2.1.1	Variabel Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi	12
2.1..2	Indikator dan Variabel Kualitas Pelayanan	12
2.2	Kepuasan Pelanggan	13
2.2.1	Dimensi dan Indikator Kepuasan Pelanggan	15
2.3	Penelitian Sebelumnya	18
2.4	Kerangka Konseptual	21
2.5	Pengembangan Hipotesis	22
III	METODE PENELITIAN	24
3.1	Jenis Penelitian	24
3.2	Definisi Operasional Variabel	24
3.2.1	Variabel Bebas (<i>Independent Variable</i>)	24
3.2.2	Variabel Terikat (<i>Dependent Variable</i>)	24
3.3	Tempat dan Waktu Penelitian	27
3.4	Populasi dan Sampel	27
3.4.1	Populasi	27
3.4.2	Sampel	28
3.5	Teknik Pengumpulan Data	29
3.6	Instrumen Penelitian	29

	Halaman	
3.7	Uji Instrumen Penelitian	29
3.7.1	Uji Validitas	30
3.7.2	Uji Reliabilitas	32
3.8	Teknik Analisis Data	34
3.8.1	Deskripsi Data	35
3.8.1.1	Uji Asumsi Klasik	35
3.8.1.2	Uji Hipotesis	35
IV	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	38
4.1	Interpretasi Hasil Penelitian	38
4.1.1	Identitas Responden	38
4.1.2	Penilaian Responden pada Variabel Penelitian	44
4.1.2.1	Kualitas Pelayanan	44
4.1.2.2	Kepuasan Pelanggan	48
4.1.3	Deskripsi Statistik	52
4.1.4	Uji Asumsi Klasik	53
4.1.4.1	Uji Normalitas	54
4.1.4.2	Uji Multikolinearitas	55
4.1.4.3	Uji Heterokedastisitas	55
4.1.5	Uji Hipotesis	57
4.2	Pembahasan	61
4.2.1	Pengaruh <i>Reliability</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	61
4.2.2	Pengaruh <i>Responsiveness</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	62
4.2.3	Pengaruh <i>Assurance</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	62
4.2.4	Pengaruh <i>Emphaty</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	63
4.2.5	Pengaruh <i>Tangible</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	63
4.2.6	Pengaruh <i>Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, dan Tangible</i> Secara Simultan terhadap Kepuasan Pelanggan	63
4.3	Diskusi	66

	Halaman
V KESIMPULAN DAN SARAN	66
5.1 Kesimpulan	66
5.2 Saran	68
5.2.1 Saran secara Akademis	68
5.2.2 Saran secara Praktis	68
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN	73

DAFTAR TABEL

	Halaman	
Tabel 1	Lima Dimensi Bidang dari Kualitas Layanan	12
Tabel 2	Indikator dan Faktor Kualitas Pelayanan	13
Tabel 3	Dimensi dan Indikator Kepuasan Pelanggan	16
Tabel 4	Konsep Operasional Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan	17
Tabel 5	Matriks Penelitian Terdahulu	20
Tabel 6	Klasifikasi Jawaban Skala Likert	27
Tabel 7	Blueprint Instrumen Penelitian	29
Tabel 8	Perhitungan Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan	31
Tabel 9	Perhitungan Validitas Instrumen Kepuasan Pelanggan	32
Tabel 10	Perhitungan Reliabilitas Instrumen Kualitas Pelayanan	33
Tabel 11	Perhitungan Reliabilitas Instrumen Kepuasan Pelanggan	34
Tabel 12	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Tabel 13	Distribusi Responden Berdasarkan Usia	39
Tabel 14	Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan	39
Tabel 15	Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	40
Tabel 16	Distribusi Responden Berdasarkan Pengeluaran	40
Tabel 17	Distribusi Responden Berdasarkan Pengguna Ojek <i>Online</i>	41
Tabel 18	Distribusi Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Ojek <i>Online</i>	41
Tabel 19	Distribusi Responden Berdasarkan Motivasi Menggunakan Ojek <i>Online</i>	42
Tabel 20	Distribusi Responden Berdasarkan Ojek <i>Online</i> yang Sering Digunakan	43
Tabel 21	Distribusi Responden Berdasarkan Ojek <i>Online</i> yang Menjadi Favorit	43

		Halaman
Tabel 22	Rekapitulasi Penilaian Responden pada Variabel Kualitas Pelayanan	44
Tabel 23	Rekapitulasi Penilaian Responden pada Variabel Kepuasan Pelanggan	49
Tabel 24	Deskripsi Statistik Variabel Penelitian	52
Tabel 25	Hasil Uji Multikolinearitas	55
Tabel 26	Hasil Uji Korelasi Berganda	57
Tabel 27	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	58
Tabel 28	Hasil Uji F	60

DAFTAR GAMBAR

	Halaman	
Gambar 1	Bagan Kerangka Konseptual	22
Gambar 2	Hasil Penilaian Responden Terhadap Kualitas Pelayanan	46
Gambar 3	Hasil Kumulatif Dimensi Kualitas Pelayanan	46
Gambar 4	Hasil Penilaian Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan	50
Gambar 5	Hasil Kumulatif Dimensi Kepuasan Pelanggan	50
Gambar 6	Normal P-P Plot	54
Gambar 7	Hasil Uji Heterokedastisitas	56

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman	
Lampiran 1	Kuesioner	76
Lampiran 2	Jawaban Sampel Ujicoba Pada Kuesioner Ujicoba (Data Ujicoba)	80
Lampiran 3	Uji Validitas Dan Reliabilitas	84
Lampiran 4	Jawaban Sampel Penelitian Pada Kuesioner Penelitian (Data Penelitian)	86
Lampiran 5	Tabulasi Data Penelitian	119
Lampiran 6	Distribusi Frekuensi Responden	124
Lampiran 7	Uji Normalitas	127
Lampiran 8	Uji Multikolinieritas	128
Lampiran 9	Uji Heterokedastisitas	129
Lampiran 10	Deskripsi Statistik	130
Lampiran 11	Uji Regresi Berganda	133
Lampiran 12	Nilai Korelasi Pearson (r) Kritis	134