

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA, LANDASAN TEORI, HIPOTESIS	6
2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.1 Pemasaran Jasa	6
2.1.2 Kualitas Pelayanan	13
2.1.3 Kualitas Pelayanan Mobile	20
2.1.4 Tranportasi Taxi Online	21
2.1.5 Kepuasan Pelanggan	24
2.1.6 Hubungan Kualitas Pelayanan Mobile dengan Kepuasan Pelanggan .	37
2.2 Model atau Kerangka Penelitian	39

2.3 Formulasi Hipotesis	40
BAB III METODE PENELITIAN.....	42
3.1 Lokasi Penelitian	42
3.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian	42
3.3 Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	44
3.4 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	45
3.5 Populasi dan Sampel	45
3.6 Metode Analisis Data.....	47
BAB IV PEMBAHASAN.....	54
4.1 Analisis Deskriptif.....	54
4.2 Analisis Kuantitatif	58
4.2.1 Uji Kualitas Instrumen	58
4.2.2 Uji Asumsi	60
4.2.3 Diagram Jalur	62
4.2.4 Uji Goodness-of-Fit Model.....	63
4.2.5 Uji Hipotesis	64
4.3 Pembahasan	65
BAB V PENUTUP.....	67
5.1 Kesimpulan	67
5.2 Implikasi Penelitian dan Saran untuk Penelitian Selanjutnya.....	67
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN.....	71

DAFTAR TABEL

Tabel III. 1 Definisi Operasional Variabel.....	43
Tabel III. 2 Tabel Alternatif Jawaban Likert	44
Tabel III. 3 Ringkasan Fit Index	53
Tabel IV. 1 Jenis Kelamin Responden.....	54
Tabel IV. 2 Usia Responden	55
Tabel IV. 3 Pendidikan Responden.....	56
Tabel IV. 4 Pekerjaan Responden.....	57
Tabel IV. 5 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Mobile.....	58
Tabel IV. 6 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	59
Tabel IV. 7 Uji Reabilitas Variabel Eksogen.....	60
Tabel IV. 8 Uji Normalitas.....	61
Tabel IV. 9 Goodness-of-Fit Model.....	63
Tabel IV. 10 <i>Regression Weight</i>	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	28
Gambar II. 2 Aktivitas Pemasaran	35
Gambar II. 3 Model <i>American Customer Satisfaction Model</i>	36
Gambar II. 4 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan	38
Gambar IV. 1 Jenis Kelamin Responden	54
Gambar IV. 2 Usia Responden.....	55
Gambar IV. 3 Pendidikan Responden.....	56
Gambar IV. 4 Pekerjaan Responden	57
Gambar IV. 5 Diagram Jalur.....	62

