

DAFTAR ISI

PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
RIWAYAT HIDUP	v
PERSEMBAHAN	vi
MOTTO.....	vii
ABSTRAK.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Ruang Lingkup Penelitian	7
1.3.1 Ruang Lingkup Subjek Penelitian.....	7
1.3.2 Ruang Lingkup Objek Penelitian.....	7
1.3.3 Ruang Lingkup Tempat Penelitian	7
1.3.4 Ruang Lingkup Waktu Penelitian	7
1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Pengetahuan Penelitian	7
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	8
1.5.1 Bagi Peneliti	8
1.5.2 Bagi Perusahaan	8
1.5.3 Bagi Institusi.....	8
1.6 Sistematis Penulisan	8

BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1 Kualitas Pelayanan	10
2.1.1 Definisi Kualitas Pelayanan	10
2.1.2 Indikator Kualitas Pelayanan	11
2.2 Harga	11
2.2.1 Definisi Harga	11
2.2.2 Indikator Harga	12
2.3 Promosi	13
2.3.1 Definisi Promosi	13
2.3.2 Indikator Promosi	13
2.4 Kemudahan Pengguna	14
2.4.1 Definisi Kemudahan Pengguna	14
2.4.2 Indikator Kemudahan Pengguna	14
2.5 Penelitian Terdahulu	15
2.6 Kerangka Fikir	24
2.7 Hipotesis	25
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Jenis Penelitian	27
3.2 Sumber Data	27
3.3 Metode Pengumpulan Data	27
3.4 Populasi dan Sampel	28
3.5 Variabel Penelitian	29
3.6 Definisi Operasional	30
3.7 Metode Analisis Data	32
3.8 Uji Persyaratan Instrumen	32
3.8.1 Uji Validitas	32
3.8.2 Uji Reliabilitas	32
3.9 Uji Hipotesis	34
3.9.1 Uji Independent Sample T test	34

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	35
4.1 Deskripsi Data	35
4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden	35
4.2 Deskripsi Jawaban Responden	39
4.3 Pengujian Instrumen Penelitian	54
4.3.1 Hasil Uji Validitas	55
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas	62
4.4 Uji Independent Sample T test	64
4.4.1 Kualitas Pelayanan	64
4.4.2 Harga	66
4.4.3 Promosi	67
4.4.4 Kemudahan Pengguna	69
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	71
4.5.1 Perbandingan Kualitas Pelayanan Grab dan Gojek	71
4.5.2 Perbandingan Harga Grab dan Gojek	71
4.5.3 Perbandingan Promosi Grab dan Gojek	71
4.5.4 Perbandingan Kemudahan Pengguna Grab dan Gojek	72
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	73
5.1 Simpulan	73
5.2 Saran	73
5.2.1 Bagi Perusahaan	73
5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya	73
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN.....

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Peningkatan Transportasi Online di Kawasan Asia Tenggara	1
Gambar 1.2 Pangsa Pasar Ojek Online Gojek dan Grab	2
Gambar 2.1 Kerangka Fikir	24

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Pra survey Pengguna Layanan Gojek dan Grab	1
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3.1 Instrumen Skala Interval	28
Tabel 3.2 Definisi Operasional.....	30
Tabel 3.3 Interpretasi Nilai R	33
Tabel 4.1 Hasil Uji Frekuensi Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	35
Tabel 4.2 Hasil Uji Frekuensi Karakteristik Berdasarkan Usia	36
Tabel 4.3 Hasil Uji Frekuensi Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	36
Tabel 4.4 Hasil Uji Frekuensi Karakteristik Berdasarkan Pendapatan	37
Tabel 4.5 Hasil Uji Frekuensi Karakteristik Berdasarkan Domisili.....	38
Tabel 4.6 Hasil Uji Frekuensi Karakteristik Berdasarkan Waktu Penggunaan....	39
Tabel 4.7 Hasil Uji Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan Gojek	40
Tabel 4.8 Hasil Uji Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan Grab	42
Tabel 4.9 Hasil Uji Frekuensi Variabel Harga Gojek	44
Tabel 4.10 Hasil Uji Frekuensi Variabel Harga Grab	45
Tabel 4.11 Hasil Uji Frekuensi Variabel Promosi Gojek	47
Tabel 4.12 Hasil Uji Frekuensi Variabel Promosi Grab.....	49
Tabel 4.13 Hasil Uji Frekuensi Variabel Kemudahan Pengguna Gojek	51
Tabel 4.14 Hasil Uji Frekuensi Variabel Kemudahan Pengguna Grab	52
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Gojek	55
Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Grab	56
Tabel 4.17 Hasil Uji Validitas Harga Gojek	57
Tabel 4.18 Hasil Uji Validitas Harga Grab	57
Tabel 4.19 Hasil Uji Validitas Promosi Gojek.....	58
Tabel 4.20 Hasil Uji Validitas Promosi Grab.....	59

Tabel 4.21 Hasil Uji Validitas Kemudahan Pengguna Gojek	60
Tabel 4.22 Hasil Uji Validitas Kemudahan Pengguna Grab	61
Tabel 4.23 Hasil Uji Reliabilitas Gojek.....	62
Tabel 4.24 Hasil Uji Reliabilitas Grab	63
Tabel 4.25 Hasil Group Statistic Kualitas Pelayanan	64
Tabel 4.26 Hasil Independent T test Kualitas Pelayanan	65
Tabel 4.27 Hasil Group Statistic Harga.....	66
Tabel 4.28 Hasil Independent T test Harga	66
Tabel 4.29 Hasil Group Statistic Promosi	67
Tabel 4.30 Hasil Independent T test Promosi	68
Tabel 4.31 Hasil Group Statistic Kemudahan Pengguna	69
Tabel 4.32 Hasil Independent T test Kemudahan Pengguna.....	70