

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN MENGENAI ORIGINALITAS SKRIPSI, SUMBER INFORMASI, PELIMPAHAN HAK CIPTA DAN KESEDIAAN PUBLIKASI	iii
KATA PENGANTAR	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Kajian Teori.....	9
2.1.1 Pengertian Harga.....	9
2.1.2 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.3 Pengertian Loyalitas Pelanggan	12
2.2 Penelitian Terdahulu	14
2.3 Kerangka Berpikir	16
2.4 Hipotesis	16
BAB III METODE PENELITIAN	19
3.1 Jenis Penelitian.....	19
3.2 Objek Penelitian.....	20
3.3 Populasi dan Sampel.....	20
3.3.1 Populasi	20
3.3.2 Sampel.....	20
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	21
3.5 Definisi Operasional.....	22
3.5.1 Variabel Independen.....	22
3.5.2 Variabel Dependen	24
3.6 Teknik Analisis Data	24
3.7 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	24

3.7.1 Uji Validitas	24
3.7.2 Uji Relibialitas.....	25
3.7.3 Uji Asumsi Klasik.....	25
3.7.4 Uji Koefisien Korelasi	26
3.8 Hipotesis	27
BAB IV HASIL DAN DATA ANALISIS PENELITIAN	29
4.1 Hasil Analisis Data	29
4.1.1 Statistik Diskriptif.....	31
4.2 Hasil Uji Validitas	33
4.2.1 Uji Validitas Harga (X1).....	33
4.2.2 Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	34
4.3 Uji Reliability.....	35
4.3.1 Uji Reliability Variabel Harga (X1).....	35
4.3.2 Uji Reliability Variabel Kualitas Pelayanan.....	35
4.3.3 Uji Reliability Variabel Loyalitas Pelanggan	35
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	36
4.4.1 Uji Normalitas Data	36
4.4.2 Uji Multikolinearitas	37
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	38
4.5 Uji Koefisien Korelasi	38
4.6 Uji Hipotesis	39
4.6.1 Uji Regresi Linear Sederhana (Uji-t)	39
4.6.2 Uji Regresi Linear Berganda (Uji-F)	41
4.7 Pembahasan.....	42
BAB V KESIMPULAN	45
5.1 Kesimpulan	45
5.2 Saran.....	46
5.2.1 Bagi Pihak PT. Gojek Indonesia	46
5.2.2 Bagi Peneliti	46
DAFTAR PUSTAKA	47
LAMPIRAN-LAMPIRAN	51