

**DAFTAR ISI**

|  |      |
|--|------|
| <b>HALAMAN JUDUL</b> .....                                     | i    |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....                    | ii   |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....                                | iii  |
| <b>HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....                          | iv   |
| <b>ABSTRAK</b> .....   | v    |
| <b>MOTTO</b> .....   | vi   |
| <b>PERSEMBAHAN</b> .....                                       | vii  |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                                    | viii |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....  | x    |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                                      | xiv  |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                                     | xv   |
| <br>   |      |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>                                       |      |
| A. Latar Belakang.....   | 1    |
| B. Rumusan Masalah.....  | 9    |
| C. Tujuan Penelitian .....                                     | 10   |
| D. Manfaat Penelitian .....                                    | 10   |
| E. Sistematika Penulisan .....                                 | 11   |
| <br>   |      |
| <b>BAB II LANDASAN TEORI</b>                                   |      |
| A. Deskripsi Teori .....                                       | 13   |
| 1. Teori Kepuasan Pelanggan .....                              | 13   |
| 2. Kepuasan Pelanggan .....                                    | 15   |
| a. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....                         | 15   |
| b. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....                  | 17   |
| c. Indikator Kepuasan Pelanggan .....                          | 18   |
| 3. Kualitas Sistem Informasi .....                             | 19   |
| a. Pengertian Kualitas Sistem Informasi .....                  | 19   |
| b. Indikator Kualitas Sistem Informasi .....                   | 21   |
| 4. Kualitas Pelayanan .....                                    | 22   |
| a. Pengertian Kualitas Pelayanan .....                         | 22   |
| b. Karakteristik Jasa .....                                    | 23   |
| c. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas<br>Pelayanan ..... | 24   |
| d. Dimensi Kualitas Pelayanan .....                            | 25   |
| 5. Citra Merek .....   | 26   |
| a. Pengertian Merek .....                                      | 26   |

|  |    |
|--|----|
| b. Pengertian Citra Merek .....              | 27 |
| c. Faktor-faktor Pembentuk Citra Merek ..... | 28 |
| d. Indikator Citra Merek .....               | 28 |
| B. Penelitian Terdahulu .....                | 29 |
| C. Kerangka Berfikir .....                   | 35 |
| D. Hipotesis .....                           | 36 |

### **BAB III METODE PENELITIAN**

|   |    |
|---|----|
| A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....          | 40 |
| B. <i>Setting</i> Penelitian .....                | 40 |
| C. Sumber Data .....                              | 41 |
| D. Populasi dan Sampel .....                      | 41 |
| E. Tata Variabel Penelitian .....                 | 43 |
| F. Definisi Operasional .....                     | 43 |
| G. Teknik Pengumpulan Data .....                  | 46 |
| H. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen ..... | 47 |
| I. Teknik Analisis Data .....                     | 48 |
| 1. Uji Pra Syarat .....                           | 48 |
| 2. Uji Hipotesis .....                            | 50 |

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

|   |    |
|---|----|
| A. Hasil Penelitian .....                   | 53 |
| 1. Gambaran Obyek Penelitian .....          | 53 |
| a. Sejarah Perusahaan Grab .....            | 53 |
| b. Profil Perusahaan Grab .....             | 54 |
| c. Visi dan Misi Perusahaan .....           | 55 |
| d. Fitur Aplikasi Grab .....                | 56 |
| 2. Deskripsi Responden .....                | 56 |
| a. Jenis Kelamin .....                      | 57 |
| b. Usia Responden .....                     | 57 |
| c. Pekerjaan Responden .....                | 58 |
| d. Pendapatan Responden .....               | 58 |
| 3. Deskripsi Data Penelitian .....          | 59 |
| a. Variabel Kualitas Sistem Informasi ..... | 59 |
| b. Variabel Kualitas Pelayanan .....        | 61 |
| c. Variabel Citra Merek .....               | 64 |
| d. Variabel Kepuasan Pelanggan .....        | 66 |
| 4. Hasil Uji Instrumen Penelitian .....     | 68 |
| a. Uji Validitas Instrumen .....            | 68 |
| b. Uji Reliabilitas .....                   | 70 |

|                                  |  |    |
|----------------------------------|--|----|
| 5.                               | Hasil Uji Pra Syarat .....   | 70 |
|                                  | a. Uji Normalitas .....  | 70 |
|                                  | b. Uji Multikolinieritas .....   | 72 |
|                                  | c. Uji Heteroskedastisitas .....   | 72 |
| 6.                               | Hasil Uji Hipotesis .....  | 73 |
|                                  | a. Analisis Regresi Berganda .....   | 73 |
|                                  | b. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....   | 75 |
|                                  | c. Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji<br>Statistik t) .....   | 76 |
|                                  | d. Uji Koefisien Regresi Secara Simultan (Uji<br>F) .....  | 77 |
| B.                               | Pembahasan .....   | 78 |
|                                  | 1. Pengaruh Kualitas Sistem Informasi terhadap<br>Kepuasan Pelanggan Pengguna Ojek Online<br>Grab di Kudus ..... | 79 |
|                                  | 2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap<br>Kepuasan Pelanggan Pengguna Ojek Online<br>Grab di Kudus .....        | 80 |
|                                  | 3. Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan<br>Pelanggan Pengguna Ojek Online Grab di<br>Kudus .....               | 82 |
| <br><b>BAB V PENUTUP</b>         |  |    |
|                                  | A. Simpulan .....  | 84 |
|                                  | B. Saran .....   | 84 |
| <br><b>DAFTAR PUSTAKA</b>        |  |    |
| <b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>         |  |    |
| <b>DAFTAR RIWAYAT PENDIDIKAN</b> |  |    |

## DAFTAR TABEL

|            |   |    |
|------------|---|----|
| Tabel 2.1  | Hasil Penelitian Terdahulu .....                                    | 29 |
| Tabel 3.1  | Definisi Operasional .....  | 43 |
| Tabel 3.2  | Alternatif Jawaban Responden .....                                  | 47 |
| Tabel 4.1  | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis<br>Kelamin .....          | 57 |
| Tabel 4.2  | Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....                      | 57 |
| Tabel 4.3  | Karakteristik Responden Berdasarkan<br>Pekerjaan .....              | 58 |
| Tabel 4.4  | Karakteristik Responden Berdasarkan<br>Pendapatan .....             | 59 |
| Tabel 4.5  | Hasil Jawaban Responden Variabel Kualitas<br>Sistem Informasi ..... | 59 |
| Tabel 4.6  | Hasil Jawaban Responden Variabel Kualitas<br>Pelayanan .....        | 61 |
| Tabel 4.7  | Hasil Jawaban Responden Variabel Citra<br>Merek .....               | 64 |
| Tabel 4.8  | Hasil Jawaban Responden Variabel Kepuasan<br>Pelanggan .....        | 66 |
| Tabel 4.9  | Hasil Uji Validitas .....   | 68 |
| Tabel 4.10 | Hasil Uji Reliabilitas .....  | 70 |
| Tabel 4.11 | Hasil Uji Normalitas .....  | 71 |
| Tabel 4.12 | Hasil Uji Multikolinearitas .....                                   | 72 |
| Tabel 4.13 | Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....                        | 74 |
| Tabel 4.14 | Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi .....                       | 75 |
| Tabel 4.15 | Hasil Uji F .....   | 76 |
| Tabel 4.16 | Hasil Uji t .....   | 77 |

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan ..... 16  
Gambar 2.2 Kerangka Berfikir ..... 35  
Gambar 4.1 Logo Grab ..... 55  
Gambar 4.2 Grafik Normal P.P Plot ..... 71  
Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas..... 73

