

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN SAMPUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Asumsi Penelitian.....	12
E. Hipotesis Penelitian.....	13
F. Kegunaan Penelitian.....	14
G. Ruang Lingkup Penelitian.....	15
H. Definisi Istilah	16
I. Kajian Penelitian Terdahulu	17

BAB II KAJIAN PUSTAKA	27
1. Perilaku Konsumen	27
2. Kualitas Layanan.....	31
3. Harga	35
4. Kepuasan Konsumen.....	38
5. Ojek Online.....	42
6. Hubungan Antara Variabel Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	45
BAB III METODE PENELITIAN	47
1. Rancangan Penelitian	47
2. Populasi dan Sampel	48
3. Sumber Data.....	52
4. Instrumen Penelitian.....	53
5. Pengumpulan Data	60
6. Analisis Data	61
BAB IV DESKRIPSI DATA, PEMBUKTIAN HIPOTESIS DAN PEMBAHASAN	73
A. Deskripsi Data	73
B. Pembuktian Hipotesis.....	99
C. Pembahasan	105
BAB V PENUTUP	115
A. Kesimpulan	115
B. Saran.....	116

DAFTAR RUJUKAN.....	117
LAMPIRAN-LAMPIRAN	125
RIWAYAT HIDUP.....	170