

DAFTAR ISI

	Halaman
PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Kegunaan Hasil Penelitian.....	7
1.5. Lokasi Dan Jadwal Penelitian.....	8
1.5.1. Lokasi Penelitian.....	8
1.5.2. Jadwal Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	
2.1 Tinjauan Pustaka.....	9
2.1.1 Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.1.1 Pengertian Kualitas	9
2.1.1.2 Pengertian Pelayanan	9
2.1.1.3 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.1.4 Karakteristik Kualitas Pelayanan.....	12

2.1.1.5	Dimensi Kualitas Pelayanan	13
2.1.1.6	Indikator Kualitas Pelayanan	16
2.1.2	Kepercayaan	17
2.1.2.1	Pengertian Kepercayaan	17
2.1.2.2	Dimensi Atau Indikator Kepercayaan	20
2.1.3	Penelitian Terdahulu	21
2.2	Kerangka Pemikiran.....	26
2.3	Hipotesis	30

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1	Objek Penelitian.....	31
3.1.1	Sejarah Perusahaan Go-jek.....	31
3.1.2	Visidan Misi Go-jek.....	33
3.1.3	Struktur Organisasi Go-jek.....	34
3.2	Metode Penelitian	37
3.2.1	Operasionalisasi Variabel.....	37
3.2.2	Jenis Data dan Sumber Data.....	39
3.2.3	Instrumen Penelitian	40
3.2.4	Populasi dan Sampel	42
3.2.5	Uji Instrumen.....	44
3.3	Model Penelitian	47
3.4	Teknik Analisis Data.....	47
3.4.1	Analisis Regresi Linier Sederhana.....	47
3.4.2	Uji Hipotesis.....	48

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Kualias Pelayanan Pada Konsumen PT. Go-jek	51
4.2 Kepercayaan Konsumen PT. Go-jek.....	58
4.3 Membangun Kepercayaan Melalui Kualitas Pelayanan.....	64

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	68
5.2 Saran.....	69

DAFTAR PUSTAKA.....	71
----------------------------	-----------

LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	73
-------------------------------	-----------