

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN.....	ii
PERSETUJUAN	iii
PENGESAHAN	iii
PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
<i>ABSTRACT</i>	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	17
A. Latar Belakang.....	17
B. Perumusan Masalah.....	25
C. Tujuan Penelitian.....	25
D. Manfaat Penelitian.....	25
BAB II LANDASAN TEORI	27
A. Intensitas Penggunaan Transportasi Berbasis Aplikasi <i>Online</i>	27
1. Definisi Intensitas penggunaan transportasi berbasis <i>online</i>	27
2. Aspek-Aspek Intensitas	28
3. Faktor-faktor yang mempengaruhi Intensitas.....	31
B. Persepsi Terhadap Kualitas Layanan.....	33
1. Persepsi.....	33
a. Definisi persepsi	33
b. Aspek-aspek persepsi	35
2. Kualitas Layanan.....	36

a.	Definisi Kualitas Layanan	36
b.	Aspek-Aspek Kualitas Layanan	37
3.	Persepsi Kualitas Layanan.....	40
a.	Definisi Persepsi Kualitas Layanan.....	40
b.	Aspek-Aspek Persepsi Kualitas Layanan.....	41
C.	Hubungan Antara Persepsi Terhadap Kualitas Layanan Dengan Intensitas Penggunaan Transportasi Berbasis <i>Online</i> .	42
D.	Hipotesis	45
BAB III	METODE PENELITIAN	46
A.	Identifikasi Variabel	46
B.	Definisi Operasional Penelitian.....	46
C.	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	48
1.	Populasi	48
2.	Sampel	49
3.	Teknik pengambilan sample.....	49
D.	Metode Pengumpulan Data	49
1.	Skala persepsi terhadap kualitas layanan	50
2.	Skala intensitas	50
E.	Validitas, Uji Daya Beda dan Estimasi Reliabilitas Aitem	51
1.	Validitas Isi.....	51
2.	Uji daya beda aitem.....	52
3.	Reliabilitas.....	52
F.	Teknik Analisis Data	53
BAB IV	PERSIAPAN, PELAKSANAAN DAN HASIL PENELITIAN.....	54
A.	Orientasi Kacah dan Persiapan Penelitian	54
1.	Orientasi Kacah Penelitian	54
2.	Persiapan penelitian.....	55
B.	Pelaksanaan Penelitian	56
C.	Uji Daya Beda Dan Estimasi Reliabilitas Alat Ukur.....	56
1.	Skala Intensitas Penggunaan Transportasi Berbasis aplikasi <i>online</i> (Ojek <i>online</i> Gojek)	57

2. Skala Persepsi Terhadap Kualitas Layanan.....	58
D. Analisis Data dan Hasil Penelitian	60
1. Uji Asumsi.....	60
a. Uji Normalitas	60
b. Uji Linearitas	60
c. Uji Hipotesis.....	61
E. Deskripsi Variabel Penelitian	61
1. Deskripsi Data Variabel Intensitas Penggunaan ojek <i>online</i> Gojek	62
2. Deskripsi Data Variabel Persepsi terhadap Kualitas Layanan	64
F. Pembahasan	65
G. Kelemahan-Kelemahan Penelitian	68
BAB V PENUTUP	69
A. KESIMPULAN	69
B. SARAN.....	69
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN.....	74

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Mahasiswa Aktif dan Mahasiswa Pengguna Aplikasi Gojek	49
Tabel 2.	<i>Blue Print</i> Skala Persepsi terhadap Kualitas Layanan.....	50
Tabel 3.	<i>Blue Print</i> Skala Intensitas Penggunaan Transportasi Berbasis <i>Online</i>	51
Tabel 4.	Distribusi aitem skala intensitas penggunaan transportasi berbasis <i>online</i>	55
Tabel 5.	Distribusi aitem skala persepsi terhadap kualitas pelayanan.....	56
Tabel 6.	Distribusi skala intensitas penggunaan Transportasi berbasis online (ojek online <i>Gojek</i>)	58
Tabel 7.	Distribusi skala intensitas penggunaan Transportasi berbasis <i>online</i> (ojek <i>online</i> <i>Gojek</i>) dengan penomoran baru	58
Tabel 8.	Distribusi Aitem Persepsi terhadap Kualitas Layanan	59
Tabel 9.	Distribusi Aitem Persepsi terhadap Kualitas Layanan dengan penomoran baru	59
Tabel 10.	Hasil Uji Normalitas	60
Tabel 11.	Norma Kategori Skor	62
Tabel 12.	Deskripsi skor variabel intensitas penggunaan ojek <i>online</i> <i>Gojek</i> ..	62
Tabel 13.	Kategorisasi skor subjek intensitas penggunaan ojek <i>online</i> <i>Gojek</i>	63
Tabel 14.	Deskripsi skor variabel persepsi terhadap kualitas layanan	64
Tabel 15.	Kategorisasi skor subjek persepsi terhadap kualitas layanan	Error! Bookmark not

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Rentang Skor Variabel Intensitas penggunaan Ojek <i>Online</i> Gojek.....	63
Gambar 2.	Rentang Skor Variabel Persepsi terhadap Kualitas Layanan (Berdasarkan Skor Hipotetik)	65

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Skala uji coba.....	75
lampiran 2. Tabulasi data uji coba	88
lampiran 3. Realibilitas dan daya beda aitem skala uji coba	98
lampiran 4. Realibilitas dan daya beda aitem skala uji coba	104
lampiran 5. Tabulasi data penelitian	116
lampiran 6. Analisis data.....	127
lampiran 7. Daftar nama mahasiswa pengguna gojek.....	131
lampiran 8. Surat ijin penelitian	139