

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| LEMBAR PENGESAHAN | i |
| LEMBAR PERNYATAAN | ii |
| ABSTRAK | iii |
| ABSTRACT | iv |
| PEDOMAN TRANSLITERASI BAHASA ARAB | v |
| KATA PENGANTAR..... | vii |
| DAFTAR ISI | x |
| DAFTAR TABEL..... | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 10 |
| C. Tujuan Penelitian..... | 10 |
| D. Kegunaan Penelitian..... | 10 |
| BAB II LANDASAN TEORI..... | 12 |
| A. Landasan Teori | 12 |
| 1. Kepuasan Konsumen..... | 12 |
| 2. Kualitas Pelayanan | 25 |
| 3. Customer Satisfaction Index (CSI) | 28 |
| B. Penelitian Terdahulu..... | 29 |

| | |
|--|----|
| C. Kerangka Pemikiran..... | 32 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 35 |
| A. Metode Penelitian..... | 35 |
| B. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data | 36 |
| C. Instrumen Penelitian..... | 37 |
| D. Teknik Analisis Data | 42 |
| E. Uji Kredibilitas Data | 45 |
| F. Tempat dan Jadwal Penelitian..... | 45 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 47 |
| A. Profil Lokasi..... | 47 |
| B. Hasil Penelitian | 49 |
| C. Analisis dan Pembahasan..... | 63 |
| BAB V SIMPULAN DAN SARAN | 76 |
| A. Simpulan | 76 |
| B. Saran..... | 76 |
| DAFTAR PUSTAKA | 79 |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN..... | 83 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu..... | 29 |
| Tabel 3. 1 Indikator kuesioner penelitian. | 38 |
| Tabel 3. 2 Skor Skala Likert..... | 40 |
| Tabel 3. 3 Kriteria Penilaian CSI | 43 |
| Tabel 3. 4 Jadwal Penelitian..... | 46 |
| Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan Muslim Gojek di Kota Tasikmalaya | 57 |
| Tabel 4. 2 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan Muslim Gojek di Kota Tasikmalaya | 58 |
| Tabel 4. 3 Hasil Perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI) Keseluruhan | 59 |
| Tabel 4. 4 Hasil Perhitungan CSI Dimensi <i>Tangibels</i> | 60 |
| Tabel 4. 5 Hasil Perhitungan CSI Dimensi <i>Reliability</i> | 60 |
| Tabel 4. 6 Hasil Perhitungan CSI Dimensi <i>Responsiveness</i> | 61 |
| Tabel 4. 7 Hasil Perhitungan CSI Dimensi <i>Assurance</i> | 62 |
| Tabel 4. 8 Hasil Perhitungan CSI Dimensi <i>Empathy</i> | 62 |
| Tabel 4. 9 Rekapitan Hasil Perhitungan CSI Setiap Dimensi | 63 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1. 1 Aplikasi Transportasi Online Terbanyak Diunduh di RI..... | 2 |
| Gambar 1. 2 Keluhan Konsumen Muslim Aplikasi Gojek di Kota Tasikmalaya | 4 |
| Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran..... | 34 |
| Gambar 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 50 |
| Gambar 4. 2 Responden Berdasarkan Usia..... | 51 |
| Gambar 4. 3 Responden Berdasarkan Penghasilan..... | 52 |
| Gambar 4. 4 Responden Berdasarkan Penghasilan..... | 53 |
| Gambar 4. 5 Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan..... | 54 |
| Gambar 4. 6 Responden Berdasarkan Domisili | 55 |
| Gambar 4. 7 Responden Berdasarkan Lama Penggunaan Layanan Gojek..... | 56 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|-----|
| Lampiran 1. SK Pembimbing..... | 83 |
| Lampiran 2. Lembar Revisi Seminar Proposal | 84 |
| Lampiran 3. Lembar Revisi Seminar Hasil..... | 89 |
| Lampiran 4. Lembar Revisi Skripsi | 94 |
| Lampiran 5. Kuesioner..... | 99 |
| Lampiran 6. Tabel Rekapitulasi Hasil Kuesioner Tingkat Kepuasan..... | 106 |
| Lampiran 7. Tabel Rekapitulasi Hasil Kuesioner Tingkat Kepentingan..... | 110 |
| Lampiran 8. Uji Validitas | 114 |
| Lampiran 9. Uji Reliabilitas..... | 115 |
| Lampiran 10. Dokumentasi..... | 116 |
| Lampiran 11. Biodata Penulis | 117 |