

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
DAFTAR ISI	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2. Latar Belakang Penelitian	3
1.3. Rumusan Masalah	11
1.4. Tujuan Penelitian	11
1.5. Kegunaan Penelitian	12
1.6. Sistematika Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN	
2.1. Tinjauan Teori	14
2.2. Penelitian Terdahulu	30
2.3. Kerangka Pemikiran	36
2.4. Hipotesis Penelitian	37
2.5. Ruang Lingkup Penelitian	37
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Jenis Penelitian	39
3.2. Variabel Operasional dan Skala Pengukur	39
3.3. Tahapan Penelitian	43
3.4. Sumber Data Teknik Pengumpulan Data	44
3.5. Populasi dan Sampel	46

3.6. Uji Validitas dan Reliabilitas	47
3.7. Teknik Analisis Data.....	51
3.8. Koefisien Determinasi	61
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHSAN	
4.1. Pengumpulan Data.....	62
4.2. Karakteristik Responden.....	62
4.3. Hasil Penelitian	65
4.4. Pengaruh <i>Service Quality</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> Pada Taksi Blue Bird di Kota Bandung.....	84
4.5. Pembahasan Hasil Penelitian	95
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	97
5.2. Saran	98
DAFTAR PUSTAKA	100
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Hasil Wawancara Dengan Pelanggan Taksi Blue Bird.....	6
Tabel 1.2	Hasil Wawancara Dengan Manajemen Oprasional Taksi Blue Bird.....	9
Tabel 2.1	Resume Penelitian Terdahulu.....	30
Tabel 2.2	Nasional dan Internasional.....	31
Tabel 3.1	Variabel Operasional.....	41
Tabel 3.2	Hasil Uji Validitas Variabel X dan Y.....	49
Tabel 3.3	Hasil Uji Reliabilitas (X).....	52
Tabel 3.4	Hasil Uji Reliabilitas (Y).....	52
Tabel 3.5	Kriteria Interpretasi Skor.....	53
Tabel 4.1	Perincian Penyebaran Kuesioner Penelitian.....	62
Tabel 4.2	Tanggapan Rsponden Mengenai <i>Tangible</i>	65
Tabel 4.3	Tanggapan Responden Mengenai <i>Empathy</i>	68
Tabel 4.4	Tanggapan Responden Mengenai <i>Responsiveness</i>	70
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Mengenai <i>Reliability</i>	73
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Mengenai <i>Assurance</i>	75
Tabel 4.7	Akumulasi Tanggapan Responden Mengenai <i>Service Quality</i>	78
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Mengenai Proses Kepuasan Pelanggan.....	81
Tabel 4.9	Hasil Uji <i>Variance Inflating Factor</i>	86
Tabel 4.10	Hasil Regresi Berganda.....	89
Tabel 4.11	Hasil Uji T.....	91
Tabel 4.12	Hasil Uji F.....	93
Tabel 4.13	Hasil Koefisien Determinasi.....	94

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Logo Taksi Blu Bird Group.....	2
Gambar 1.2	Tujuh Kota Besar Pengguna Taksi di Indonesia Tahun 2012 (dalam %)......	4
Gambar 2.1	Konsep Kepuasan Pelanggan.....	25
Gambar 2.2	Penyebab Utama Tidak Terpenuhinya Harapan Pelanggan	29
Gambar 2.3	Kerangka Pemikiran.....	37
Gambar 3.1	Tahapan Penelitian.....	44
Gambar 3.2	Persentase dalam Garis Kontinum.....	54
Gambar 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	63
Gambar 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan per Bulan.....	64
Gambar 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Status/Pekerjaan.....	65
Gambar 4.4	Garis Kontinum <i>Tangible</i> (X_1).....	68
Gambar 4.5	Garis Kontinum <i>Empathy</i> (X_2).....	70
Gambar 4.6	Garis Kontinum <i>Responsiveness</i> (X_3).....	72
Gambar 4.7	Garis Kontinum <i>Reliability</i> (X_4).....	75
Gambar 4.8	Garis Kontinum <i>Assurance</i> (X_5).....	78
Gambar 4.9	Garis Kontinum <i>Service Quality</i> (X).....	80
Gambar 4.10	Garis Kontinum Proses Kepuasan Pelanggan (Y).....	84
Gambar 4.11	Uji Normalitas.....	86
Gambar 4.12	<i>Scatterplot</i> Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	88