

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	