

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii

### BAB I PENDAHULUAN

1,1 Latar Belakang Penelitian. ....	1
1.1.1 Angkutan Pemandu Moda Primajasa Bandung-Bandara Soekarno Hatta .....	3
1.2 Perumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Kegunaan Penelitian.....	9
1.5 Ruang Lingkup Penelitian .....	10
1.5.1 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	10
1.5.1.1 Lokasi Obyek Penelitian .....	10
1.5.1.2 Waktu dan Periode Penelitian .....	10
1.6 Sistematika Penulisan .....	10

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori .....	12
2.1.1 Pengertian Jasa .....	12
2.1.2 Pengertian Transportasi.....	13
2.1.3 Index Kepuasan Pelanggan.....	14
2.1.4 Customer Expectation.....	18

2.1.5 Perceived Quality .....	19
2.1.6 Perceived Value .....	22
2.1.7 Kepuasan Pelanggan .....	24
2.1.8 Hubungan Customer Expectation dengan Customer Satisfaction ..	28
2.1.9 Hubungan Perceived Quality dengan Customer Satisfaction.....	29
2.1.10 Hubungan Perceived Value dengan Customer Satisfaction .....	30
2.2 Penelitian Terdahulu .....	31
2.3 Kerangka Pemikiran .....	35
2.4 Hipotesis Penelitian .....	36

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1 Karakteristik Penelitian .....	38
3.2 Alat Pengumpulan Data .....	39
3.3 Tahapan Penelitian .....	41
3.4 Populasi dan Sampel .....	42
3.4.1 Populasi .....	42
3.4.2 Sampel .....	42
3.5 Pengumpulan Data dan Sumber Data.....	43
3.5.1 Metode Pengumpulan Data .....	43
3.6 Validitas dan Reliabilitas .....	44
3.7 Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis .....	48
3.7.1 Analisis Kuantitatif .....	48
3.7.2 Analisis Deskriptif .....	49
3.7.3 Methods of Successive Interval (MSI) .....	50
3.7.4 Uji Asumsi Klasik .....	51
3.7.5 Uji Regresi Berganda. ....	53
3.7.6 Pengujian Hipotesis .....	54

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1	Karakteristik Responden .....	57
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	57
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	58
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	59
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	59
4.2	Hasil Penelitian .....	60
4.2.1	Tanggapan Responden Mengenai Harapan Pelanggan .....	60
4.2.2	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan. ....	63
4.2.3	Tanggapan Responden Mengenai Citra Merek .....	64
4.2.4	Tanggapan Responden Mengenai Persepsi Harga .....	66
4.2.5	Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan .....	67
4.2.6	Uji Asumsi Klasik .....	68
4.2.6.1	Uji Normalitas .....	68
4.2.6.2	Uji Multikolonieritas .....	79
4.2.6.3	Uji Heteroskedasitas .....	70
4.3	Analisis Regresi Linear Berganda .....	71
4.4	Pengujian Hipotesis .....	74
4.4.1	Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t) .....	74
4.4.2	Uji Signifikansi Simultan (Uji F) .....	77
4.4.3	Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	79
4.5	Pembahasan .....	80
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>		
5.1	Kesimpulan .....	82
5.2	Saran .....	82
5.2.1	Saran Bagi Perusahaan .....	82
5.2.2	Saran Bagi Penelitian Selanjutnya .....	83
DAFTAR PUSTAKA .....		84