

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.2 Latar Belakang	4
1.3 Rumusan Masalah.....	12
1.4 Pertanyaan Penelitian	13
1.5 Tujuan Penelitian	13
1.6 Manfaat Penelitian	13
1.6.1 Teoritis	13
1.6.2 Praktis.....	14
1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	14
BAB II LANDASAN TEORI	16
2.1 Teori dan Penelitian Terdahulu	16
2.1.1 Pemasaran	16
2.1.2 Jasa	16
2.1.3 Transportasi.....	18

2.1.4	Kualitas Pelayanan Jasa	18
2.1.5	Kepuasan Konsumen.....	19
2.1.6	Penelitian Terdahulu	22
2.2	Kerangka Pemikiran.....	27
BAB III METODE PENELITIAN		29
3.1	Jenis Penelitian	29
3.2	Operasionalisasi Variabel.....	30
3.3	Tahapan Penelitian.....	32
3.4	Populasi dan Sampel	34
3.4.1	Populasi.....	34
3.4.2	Sampel.....	35
3.5	Pengumpulan Data dan Sumber Data.....	36
3.5.1	Pengumpulan Data	36
3.5.2	Sumber Data.....	37
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	38
3.6.1	Uji Validitas	38
3.6.2	Uji Reliabilitas	39
3.7	Teknik Analisis Data	40
3.7.1	Analisis Dekriptif	40
3.7.2	<i>Customer Satisfaction Index</i>	43
3.7.3	<i>Importance Performance Analysis</i>	44
BAB IV PEMBAHASAN.....		48
4.1	Karakteristik Responden.....	48
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	49
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	51
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	52
4.1.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	54

4.2	Analisis Deskriptif Data Penelitian.....	56
4.2.1	Tanggapan Responden Berdasarkan Tingkat Kepentingan	56
4.2.2	Tanggapan Responden Berdasarkan Kinerja	63
4.2.3	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	71
4.2.4	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	74
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian	77
4.3.1	Karakteristik responden	77
4.3.2	Analisis Deskriptif	78
4.3.3	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	78
4.3.4	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	79
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	83
5.1	Kesimpulan	83
5.2	Saran.....	84
5.2.1	Aspek Praktis	84
5.2.2	Aspek Teoritis	85
DAFTAR PUSTAKA	86