

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Penelitian	1
1.1.1 Profil Perusahaan	1
1.2 Latar Belakang	3
1.3 Rumusan Masalah	11
1.4 Pertanyaan Penelitian	12
1.5 Tujuan Penelitian.....	12
1.6 Kegunaan Penelitian.....	13
1.6.1 Aspek Teoritis	13
1.6.2 Aspek Praktis	13
1.7 Sistematika Penulisan.....	13
BAB 2	15
TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Teori- Teori Terkait Penelitian dan Penelitian Terdahulu.....	15
2.1.1 Transportasi.....	15
2.1.2 Jenis-Jenis Transportasi	17
2.1.3 Transportasi Mobil Bus.....	18
2.1.4 Pemasaran	19
2.1.5 Kualitas Pelayanan	20
2.1.6 Dimensi Kualitas Pelayanan	21

2.1.7	Jasa	23
2.1.8	Kepuasan Pelanggan	25
2.1.9	Hubungan Antar Variabel	26
2.2	Penelitian Terdahulu.....	27
2.2.1	Jurnal Nasional.....	30
2.2.2	Jurnal Internasional	39
2.3	Kerangka Pemikiran	44
2.4	Hipotesis Penelitian	46
BAB 3	48
METODE PENELITIAN	48
3.1	Karakteristik Penelitian	48
3.2	Alat Pengumpulan Data.....	49
3.2.1	Skala.....	49
3.2.2	Operasional Variabel.....	50
3.3	Tahapan Penelitian	64
3.4	Populasi dan Sampel	65
3.4.1	Populasi.....	65
3.4.2	Sample.....	66
3.5	Pengumpulan Data dan Sumber Data.....	67
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas	68
3.6.1	Uji Validitas	68
3.6.2	Uji Reliabilitas	70
3.7	Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	72
3.7.1	Analisis Data	72
3.7.2	<i>Method of Successive Internal (MSI)</i>	73
3.7.3	Uji Normalitas	73
3.7.4	<i>Model Structural Equation Model (SEM)</i>	73
3.7.5	<i>Goodness of Fit (GOF)</i>	75
3.7.6	Pengujian Hipotesis.....	76
BAB IV	77
HASIL PENELITIAN	77
4.1	Karakteristik Responden	77

4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	77
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	77
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	79
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Bus Yang Pernah Digunakan.....	79
4.1.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Domisili.....	79
4.2	Analisis Deskriptif.....	80
4.2.1	Tanggapan Responden Mengenai Variabel <i>Tangible</i>	80
4.2.2	Tanggapan Responden Mengenai Variabel <i>Reliability</i>	81
4.2.3	Tanggapan Responden Mengenai Variabel <i>Responsiveness</i>	83
4.2.4	Tanggapan Responden Mengenai Variabel <i>Assurance</i>	84
4.2.6	Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kepuasan Pelanggan..	87
4.3	Analisis Data Penelitian	89
4.3.1	Uji Normalitas	89
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian.....	97
4.4.1	Hipotesis kesatu	97
4.4.2	Hipotesis Kedua	97
4.4.3	Hipotesis Ketiga	98
4.4.4	Hipotesis Keempat	98
4.4.5	Hipotesis Kelima.....	99
BAB 5	100
KESIMPULAN DAN SARAN	100
5.1	Kesimpulan.....	100
5.2	Saran.....	102
5.2.1	Saran untuk Perusahaan	102
5.2.2	Saran untuk Peneliti	103
DAFTAR PUSTAKA	104
LAMPIRAN	111