

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| HALAMAN PENGESAHAN | i |
| HALAMAN PERNYATAAN | ii |
| KATA PENGANTAR | iiiv |
| ABSTRACT | vii |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xii |
| BAB 1 | 1 |
| PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian..... | 1 |
| 1.1.1 Visi dan Misi..... | 2 |
| 1.1.2 Struktur organisasi..... | 2 |
| 1.2 Latar Belakang..... | 3 |
| 1.3 Perumusan Masalah..... | 12 |
| 1.4 Tujuan Penelitian..... | 13 |
| 1.5 Manfaat Penelitian..... | 13 |
| 1.5.1 Aspek Teoritis..... | 13 |
| 1.5.2 Aspek Praktis..... | 13 |
| 1.6 Sistematika Penulisan..... | 13 |
| BAB II | 15 |
| TINJAUAN PUSTAKA | 15 |
| 2.1 Teori-teori dan penelitian terdahulu..... | 15 |
| 2.1.1 Pemasaran..... | 15 |
| 2.1.2 Bauran Pemasaran..... | 15 |

| | |
|---|-----------|
| 2.1.3 Jasa..... | 16 |
| 2.1.4 Kualitas Pelayanan..... | 17 |
| 2.1.5 Kepuasan Pelanggan | 19 |
| 2.1.6 Penelitian Terdahulu | 21 |
| 2.2 Kerangka Pemikiran | 25 |
| 2.3 Hipotesis | 26 |
| 2.3.1 Hubungan <i>Tangible</i> dengan kepuasan pelanggan..... | 26 |
| 2.3.2 Hubungan <i>Reliability</i> dengan kepuasan pelanggan | 27 |
| 2.3.3 Hubungan <i>Assurance</i> terhadap kepuasan pelanggan | 27 |
| 2.3.4 Hubungan <i>Empathy</i> dengan Kepuasan Pelanggan..... | 27 |
| 2.3.5 Hubungan <i>Responsiveness</i> dengan Kepuasan Pelanggan..... | 28 |
| 2.3.6 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan..... | 28 |
| BAB III..... | 29 |
| METODE PENELITIAN | 29 |
| 3.1 Jenis Penelitian | 29 |
| 3.2 Variabel Operasional dan Skala Pengukuran | 30 |
| 3.2.1 Variabel Operasional | 30 |
| 3.2.2 Skala Pengukuran | 31 |
| 3.3 Tahapan Penelitian | 32 |
| 3.4 Populasi dan Sampel..... | 33 |
| 3.4.1 Populasi..... | 33 |
| 3.4.2 Sampel | 33 |
| 3.5 Pengumpulan Data dan Sumber Data..... | 35 |
| 3.5.1 Pengumpulan data..... | 35 |
| 3.5.2 Sumber data | 35 |
| 3.6 Pilot Test..... | 35 |
| 3.6.1 Uji Validitas | 35 |
| 3.6.2 Uji Reliabilitas | 37 |
| 3.7 Teknik Analisis Data | 37 |

| | |
|---|-----------|
| 3.7.1 Analisis Deskriptif | 37 |
| 3.7.2 Uji Asumsi Klasik..... | 39 |
| 3.7.3 Analisis Regresi Linier Berganda | 40 |
| 3.7.4 Uji Hipotesis | 40 |
| 3.7.5 Koefisien Determinasi | 41 |
| BAB IV | 42 |
| HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 42 |
| 4.1 Analisis Deskriptif Data Penelitian | 42 |
| 4.1.1 <i>Screening Question</i> Pengguna Jasa Urbans Travel..... | 42 |
| 4.1.2 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin..... | 43 |
| 4.1.3 Karakteristik Responden berdasarkan Usia | 44 |
| 4.1.4 Karakteristik Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan | 45 |
| 4.1.5 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan..... | 45 |
| 4.1.6 Karakteristik Responden berdasarkan Penghasilan Perbulan..... | 46 |
| 4.1.7 Karakteristik Responden berdasarkan Domisili | 47 |
| 4.2 Analisis Tanggapan Responden | 48 |
| 1. <i>Tangibel</i> | 50 |
| 2. <i>Reliability</i> | 51 |
| 3. <i>Assurance</i> | 53 |
| 4. <i>Empathy</i> | 53 |
| 6. Rekapitulasi Kualitas Layanan..... | 58 |
| 4.3 Uji Asumsi Klasik | 61P |
| 4.3.1 Uji Normalitas..... | 61 |
| 4.3.2 Uji Multikolinearitas..... | 62 |
| 4.3.3 Uji Heteroskedastisitas | 63 |
| 4.4 Analisis Regresi Linier Berganda..... | 63 |
| 4.5 Uji Hipotesis..... | 65 |
| 4.5.1 Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F) | 65 |
| 4.5.2 Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji T) | 66 |

| | |
|---|-----------|
| 4.6 Koefisien Determinasi..... | 68 |
| 4.7 Pembahasan Hasil Penelitian..... | 68 |
| 4.7.1 Pengaruh <i>Tangible</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan..... | 69 |
| 4.7.2 Pengaruh <i>Reliability</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan | 69 |
| 4.7.3 Pengaruh <i>Assurance</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan | 70 |
| 4.7.4 Pengaruh <i>Empathy</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan..... | 70 |
| 4.7.5 Pengaruh <i>Responsiveness</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan..... | 71 |
| 4.7.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan | 71 |
| BAB V..... | 73 |
| KESIMPULAN DAN SARAN | 73 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 73 |
| 5.2 Saran | 73 |
| 5.2.1 Saran Praktis | 73 |
| 5.2.2 Saran Teoritis | 74 |
| DAFTAR PUSTAKA | 75 |
| LAMPIRAN | 82 |