

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil Perusahaan PT Transportasi Jakarta	1
1.1.2 Tipe Bus Transjakarta	2
1.1.3 Visi, Misi, dan Nilai Perusahaan.....	5
1.1.4 Koridor Transjakarta	7
1.2 Latar Belakang	8
1.3 Rumusan Masalah	17
1.4 Pertanyaan Penelitian	19
1.5 Tujuan Penelitian.....	20
1.6 Manfaat Penelitian.....	21
1.6.1 Aspek Praktis	21
1.6.2 Aspek Teoritis.....	21
1.7 Sistematika Penelitian Tugas Akhir	21
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	23
2.1 Landasan Teori.....	23
2.1.1 Manajemen Pemasaran	23
2.1.2 Pemasaran Jasa.....	24
2.1.3 Kualitas Layanan.....	25
2.1.5 Kepuasan Pelanggan	26

2.1.6 Penelitian Terdahulu	27
2.2 Kerangka Pemikiran	40
2.3 Hipotesis	41
BAB III METODE PENELITIAN.....	43
3.1 Jenis Penelitian	43
3.2 Operasionalisasi Variabel.....	44
3.2.1 Jenis Variabel	44
3.2.2 Operasional Variabel.....	44
3.2.3 Skala Pengukuran	48
3.3 Tahapan Penelitian	49
3.4 Populasi dan Sampel	50
3.4.1 Populasi	50
3.4.2 Sampel.....	51
3.5 Pengumpulan Data	52
3.5.1 Data Primer	52
3.5.2 Data Sekunder.....	52
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	53
3.6.1 Uji Validitas	53
3.6.2 Uji Reliabilitas	54
3.7 Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	55
3.7.1 Analisis Deskriptif	55
3.7.2 Method of Successive Interval (MSI).....	57
3.7.3 Uji Asumsi Klasik	57
3.7.4 Analisis Regresi Berganda.....	58
3.8 Uji Hipotesis.....	59
3.8.1 Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji-F)	59
3.8.2 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji-T)	60
3.8.3 Pengujian Koefisien Determinasi (R^2).....	61
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	63
4.1 Karakteristik Responden/Data/Narasumber/Data Deskriptif	63

4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan Transjakarta	63
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan	64
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	65
4.1.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	65
4.1.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	66
4.2	Hasil Penelitian	67
4.2.1	Analisis Deskriptif	67
4.2.2	<i>Method of Successive Interval (MSI)</i>	78
4.2.3	Uji Asumsi Klasik	78
4.2.4	Analisis Regresi Linier Berganda	81
4.2.5	Pengujian Hipotesis	83
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian	88
4.3.1	Hasil Karakteristik Responden	88
4.3.2	Hasil Analisis Deskriptif	89
4.3.3	Pengaruh Variabel dimensi SERVQUAL <i>Tangibility</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	89
4.3.4	Pengaruh Variabel dimensi SERVQUAL <i>Responsiveness</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	90
4.3.5	Pengaruh Variabel dimensi SERVQUAL <i>Reliability</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	91
4.3.6	Pengaruh Variabel dimensi SERVQUAL <i>Assurance</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	91
4.3.7	Pengaruh Variabel dimensi SERVQUAL <i>Empathy</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	92
4.3.8	Pengaruh Dimensi SERVQUAL Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	92
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		94
5.1	Kesimpulan	94
5.2	Saran	95

5.2.1 Aspek Praktis	95
5.2.2 Aspek Teoritis	96
DAFTAR PUSTAKA	97
LAMPIRAN.....	102