

## DAFTAR ISI

|                                                       |             |
|-------------------------------------------------------|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>                            | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>                        | <b>ii</b>   |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>                        | <b>iii</b>  |
| <b>ABSTRAK .....</b>                                  | <b>iv</b>   |
| <b>ABSTRACT .....</b>                                 | <b>v</b>    |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                            | <b>vi</b>   |
| <b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>                      | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                | <b>ix</b>   |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>                              |             |
| 1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian .....             | 1           |
| 1.2. Latar Belakang Penelitian .....                  | 3           |
| 1.3. Rumusan Masalah .....                            | 11          |
| 1.4. Tujuan Penelitian.....                           | 11          |
| 1.5. Kegunaan Penelitian.....                         | 12          |
| 1.6. Sistematika Penelitian .....                     | 12          |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN</b> |             |
| 2.1. Tinjauan Teori.....                              | 14          |
| 2.2. Penelitian Terdahulu .....                       | 30          |
| 2.3. Kerangka Pemikiran .....                         | 36          |
| 2.4. Hipotesis Penelitian .....                       | 37          |
| 2.5. Ruang Lingkup Penelitian .....                   | 37          |
| <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>                  |             |
| 3.1. Jenis Penelitian.....                            | 39          |
| 3.2. Variabel Operasional dan Skala Pengukur .....    | 39          |
| 3.3. Tahapan Penelitian .....                         | 43          |
| 3.4. Sumber Data Teknik Pengumpulan Data .....        | 44          |
| 3.5. Populasi dan Sampel .....                        | 46          |

|                                                                                                                                 |            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 3.6. Uji Validitas dan Reliabilitas .....                                                                                       | 47         |
| 3.7. Teknik Analisis Data .....                                                                                                 | 51         |
| 3.8. Koefisien Determinasi .....                                                                                                | 61         |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>                                                                                   |            |
| 4.1. Pengumpulan Data .....                                                                                                     | 62         |
| 4.2. Karakteristik Responden.....                                                                                               | 62         |
| 4.3. Hasil Penelitian .....                                                                                                     | 65         |
| 4.4. Pengaruh <i>Service Quality</i> Terhadap <i>Customer</i><br><i>Satisfaction</i> Pada Taksi Blue Bird di Kota Bandung. .... | 84         |
| 4.5. Pembahasan Hasil Penelitian .....                                                                                          | 95         |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>                                                                                               |            |
| 5.1. Kesimpulan .....                                                                                                           | 97         |
| 5.2. Saran .....                                                                                                                | 98         |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                                                                                                     | <b>100</b> |
| <b>LAMPIRAN</b>                                                                                                                 |            |