

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii

BAB I PENDAHULUAN

1,1 Latar Belakang Penelitian.	1
1.1.1 Angkutan Pemandu Moda Primajasa Bandung-Bandara Soekarno Hatta	3
1.2 Perumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Kegunaan Penelitian.....	9
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	10
1.5.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	10
1.5.1.1 Lokasi Obyek Penelitian	10
1.5.1.2 Waktu dan Periode Penelitian	10
1.6 Sistematika Penulisan	10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 Pengertian Jasa	12
2.1.2 Pengertian Transportasi.....	13
2.1.3 Index Kepuasan Pelanggan.....	14
2.1.4 Customer Expectation.....	18

2.1.5 Perceived Quality	19
2.1.6 Perceived Value	22
2.1.7 Kepuasan Pelanggan	24
2.1.8 Hubungan Customer Expectation dengan Customer Satisfaction ..	28
2.1.9 Hubungan Perceived Quality dengan Customer Satisfaction.....	29
2.1.10 Hubungan Perceived Value dengan Customer Satisfaction	30
2.2 Penelitian Terdahulu	31
2.3 Kerangka Pemikiran	35
2.4 Hipotesis Penelitian	36

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Karakteristik Penelitian	38
3.2 Alat Pengumpulan Data	39
3.3 Tahapan Penelitian	41
3.4 Populasi dan Sampel	42
3.4.1 Populasi	42
3.4.2 Sampel	42
3.5 Pengumpulan Data dan Sumber Data.....	43
3.5.1 Metode Pengumpulan Data	43
3.6 Validitas dan Reliabilitas	44
3.7 Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	48
3.7.1 Analisis Kuantitatif	48
3.7.2 Analisis Deskriptif	49
3.7.3 Methods of Successive Interval (MSI)	50
3.7.4 Uji Asumsi Klasik	51
3.7.5 Uji Regresi Berganda.	53
3.7.6 Pengujian Hipotesis	54

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Karakteristik Responden	57
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	57
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	59
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	59
4.2	Hasil Penelitian	60
4.2.1	Tanggapan Responden Mengenai Harapan Pelanggan	60
4.2.2	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan.	63
4.2.3	Tanggapan Responden Mengenai Citra Merek	64
4.2.4	Tanggapan Responden Mengenai Persepsi Harga	66
4.2.5	Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan	67
4.2.6	Uji Asumsi Klasik	68
4.2.6.1	Uji Normalitas	68
4.2.6.2	Uji Multikolonieritas	79
4.2.6.3	Uji Heteroskedasitas	70
4.3	Analisis Regresi Linear Berganda	71
4.4	Pengujian Hipotesis	74
4.4.1	Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t)	74
4.4.2	Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	77
4.4.3	Koefisien Determinasi (R ²)	79
4.5	Pembahasan	80
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan	82
5.2	Saran	82
5.2.1	Saran Bagi Perusahaan	82
5.2.2	Saran Bagi Penelitian Selanjutnya	83
DAFTAR PUSTAKA		84