

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil Perusahaan	1
1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	1
1.1.3 Komitmen Perusahaan	2
1.1.4 Logo Perusahaan	3
1.1.5 Produk	3
1.2 Latar Belakang	4
1.3 Perumusan Masalah	14
1.4 Tujuan Penelitian	14
1.5 Kegunaan Penelitian	15
1.6 Sistematika Penulisan	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN	17
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	17
2.1.1 Pemasaran	17
2.1.2 Jasa (<i>service</i>).....	17
2.1.3 Karakteristik Jasa	18
2.1.4 Kualitas Pelayanan	18
2.1.5 Kepuasan Pelanggan	19
2.1.6 Loyalitas Pelanggan	19
2.1.7 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Yang Berdampak Pada Loyalitas	20

2.2 Penelitian Terdahulu	22
2.2.1 Penelitian Skripsi Terdahulu	22
2.2.2 Jurnal Nasional	25
2.2.3 Jurnal Internasional	27
2.3 Kerangka Pemikiran	30
2.4 Hipotesis Penelitian	33
2.5 Ruang Lingkup Penelitian	33
2.5.1 Variabel dan Sub Variabel Penelitian	33
2.5.2 Lingkup Penelitian	33
2.5.3 Waktu dan Periode Penelitian	33
BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1 Jenis Penelitian	34
3.2 Variabel Operasional	34
3.2.1 Variabel Penelitian.....	34
3.2.2 Skala Pengukuran	40
3.3 Tahap Penelitian	41
3.4 Populasi dan Sampel	42
3.4.1 Populasi.....	42
3.4.2 Sampel	42
3.5 Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	43
3.5.1 Jenis Data	43
3.5.2 Teknik Pengumpulan data	44
3.6 Teknik Pengujian Data	44
3.6.1 Uji Validitas	44
3.6.2 Uji Reliabilitas	45
3.7 Teknik Analisis Data	49
3.7.1 Analisis Data Deskriptif	49
3.7.2 Transformasi Data Ordinal Menjadi Data Interval	51
3.7.3 Pengujian Asumsi Analisis Jalur	51
3.7.4 Analisis Jalur.....	53

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	58
4.1 Karakter Responden	58
4.1.1 Karakter Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
4.1.2 Karakter Responden Berdasarkan Usia	59
4.1.3 Karakter Responden Berdasarkan Profesi	59
4.1.4 Karakter Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan	60
4.2 Hasil Penelitian	61
4.2.1 Analisis Deskriptif	62
4.3 <i>Method Of Succesiv Interval (MSI)</i>	72
4.4 Uji Asumsi Klasik	72
4.5 Analisis Jalur	80
4.5.1 Menentukan Model Diagram Jalur Berdasarkan Paradigma Hubungan Antar Variabel Yang Diteliti	80
4.5.2 Membuat Diagram Jalur	81
4.5.3 Menghitung Koefisien Regresi	81
4.5.4 Menghitung Koefisien Jalur	83
4.5.5 Diagram Koefisien Antar Variabel	93
4.5.6 Merangkum Koefisien Jalur	94
4.6 Pembahasan	95
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	98
5.1 Kesimpulan	98
5.2 Saran	99
5.2.1 Bagi Perusahaan	99
5.2.2 Bagi Pemerintah	99
5.2.3 Bagi Penelitian Selanjutnya	100

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pengguna Transportasi	5
Tabel 1.2 Data Pengguna Bus Tiap Provinsi Di Sebagian Wilayah Pulau Jawa	6
Tabel 1.3 Data Penumpang PO.Harapan Jaya Tahun 2015-2016	8
Tabel 1.4 Keluhan Pelanggan Berdasarkan Keluhan	11
Tabel 3.1 Variabel Operasional	35
Tabel 3.2 Pernyataan Dan Skor Penilaian Kuesioner X,Y,Z	40
Tabel 3.3 Koefisien Reliabilitas <i>Alpha Cronbach</i>	46
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Variabel X,Y,Z	47
Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X,Y,Z	49
Tabel 3.6 Kriteria Interpretasi Indikator	50
Tabel 3.7 Tabel Yang Digunakan Untuk Persamaan Jalur	53
Tabel 4.1 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Pada PO.Harapan Jaya Jurusan Solo-Jakarta Dimensi <i>Tangible</i> (Berwujud)	62
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Pada PO.Harapan Jaya Jurusan Solo-Jakarta Dimensi <i>Emphaty</i>	64
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Pada PO.Harapan Jaya Jurusan Solo-Jakarta Dimensi <i>Realibility</i>	65
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Pada PO.Harapan Jaya Jurusan Solo-Jakarta Dimensi <i>Responsiveness</i>	67
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Pada PO.Harapan Jaya Jurusan Solo-Jakarta Dimensi <i>Assurance</i>	68
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Pada PO.Harapan Jaya Jurusan Solo-Jakarta Dimensi Kepuasan Pelanggan	69
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Pada PO.Harapan Jaya Jurusan Solo-Jakarta Dimensi Loyalitas Pelanggan.....	71
Tabel 4.8 <i>Kolmogorov Smirnov</i> Sub-Struktur 1	75
Tabel 4.9 <i>Kolmogorov Smirnov</i> Sub-Struktur 2	76
Tabel 4.10 Uji Multikolinearitas Sub-Struktur 1	77
Tabel 4.11 Uji Multikolinearitas Sub-Struktur 2	77

Tabel 4.12 Analisis Korelatif	82
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Pengaruh Sub-Struktur 1 Secara Parsial.....	84
Tabel 4.14 Hasil Pengujian Pengaruh Sub-Struktur 1 Secara Simultan	84
Tabel 4.15 Hasil Pengujian Pengaruh Sub-Struktur 2 Secara Parsial.....	86
Tabel 4.16 Hasil Pengujian Pengaruh Sub-Struktur 2 Secara Simultan	88
Tabel 4.17 Model <i>Summary</i> Sub-Struktur 1	89
Tabel 4.18 Model <i>Summary</i> Sub-Struktur 2	91
Tabel 4.19 Pengaruh Langsung Dan Tidak Langsung.....	94

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Perusahaan	3
Gambar 1.2 Perbandingan Perkembangan Tingkat Penjualan Tiket Tahun 2015-2016	9
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	32
Gambar 3.1 Tahap Penelitian	41
Gambar 3.2 Persentase Dalam Garis Kontinum	50
Gambar 3.3 Model Diagram Jalur Gabungan Antara Model Regresi Berganda Dan Mediasi Antar Variabel Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan	54
Gambar 3.4 Diagram Jalur Gabungan Antara Model Regresi Berganda Dan Mediasi Antar Variabel Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan	54
Gambar 4.1 Karakter Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
Gambar 4.2 Karakter Responden Berdasarkan Usia.....	59
Gambar 4.3 Karakter Responden Berdasarkan Profesi.....	60
Gambar 4.4 Karakter Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan	61
Gambar 4.5 Garis Kontinum Dimensi <i>Tangible</i>	64
Gambar 4.6 Garis Kontinum Dimensi <i>Empathy</i>	65
Gambar 4.7 Garis Kontinum Dimensi <i>Reliability</i>	66
Gambar 4.8 Garis Kontinum Dimensi <i>Responsiveness</i>	68
Gambar 4.9 Garis Kontinum Dimensi <i>Assurance</i>	69
Gambar 4.10 Garis Kontinum Dimensi Kepuasan Pelanggan	70
Gambar 4.11 Garis Kontinum Dimensi Loyalitas	72
Gambar 4.12 Grafik <i>Normal P-P Plot Of Regression Standardized Residual Sub – Struktur 1</i>	73
Gambar 4.13 Grafik <i>Normal P-P Plot Of Regression Standardized Residual Sub – Struktur 2</i>	74
Gambar 4.14 Uji Heteroskedastisitas Sub-Struktur 1	78
Gambar 4.15 Uji Heteroskedastisitas Sub-Struktur 2	79
Gambar 4.16 Model Struktur	80
Gambar 4.17 Diagram Jalur	81
Gambar 4.18 Model Sub-Struktur 1	83

Gambar 4.19 Model Sub-Struktur 2	85
Gambar 4.20 Hubungan Kausal Sub-Struktur 1	90
Gambar 4.21 Hubungan Kausal Sub-Struktur 2	92
Gambar 4.22 Hubungan Kausal Sub-Struktur 1 Dan Sub-Struktur 2.....	93