

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Rumusan Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	9
1.6 Kerangka Pemikiran.....	9
1.8 Hipotesis	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Pemasaran.....	14
2.1.1 Pengertian Pemasaran	14
2.1.2 Pengertian Bauran Pemasaran	15
2.2 Jasa	16
2.2.1 Pengertian Jasa.....	16
2.2.2 Karakteristik Jasa	17
2.3 Pemasaran Jasa.....	18
2.3.1 Pengertian Pemasaran Jasa	18
2.4 Transportasi	20
2.4.1 Pengertian Transportasi	20
2.4.2 Fungsi Transportasi	22
2.4.3 Peran dan Manfaat Transportasi	23
2.4.4 Jenis – jenis Transportasi	27
2.5 Kualitas Pelayanan.....	29
2.5.1 Pengertian Kualitas	29
2.5.2 Pengertian Pelayanan	30
2.5.3 Pengertian Kualitas Pelayanan	32
2.5.4 Pengertian Kualitas Pelayanan Jasa	34
2.5.5 Faktor-Faktor Penentu Dimensi Kualitas Pelayanan ...	35
2.5.6 Strategi Kualitas Jasa.....	38
2.6 Kepuasan Konsumen.....	39
2.6.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	39

2.6.2	Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	43
2.6.3	Mengukur Kepuasan Konsumen.....	45
2.7	Hubungan Antar Variabel.....	46
2.7.1	Hubungan <i>Tangible</i> dan <i>Reliability</i> dengan Kepuasan Konsumen.....	46
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		48
3.1	Metode Penelitian	48
3.2	Populasi dan Sampel	48
3.2.1	Populasi.....	48
3.2.2	Sampel	49
3.3	Teknik Pengumpulan Data	50
3.4	Variabel Penelitian.....	51
3.4.1	Variabel dependen	51
3.4.2	Variabel Independen.....	52
3.5	Instrumen Penelitian.....	54
3.5.1	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	55
3.5.1.1	Uji Validitas	55
3.5.1.2	Uji Reliabilitas.....	57
3.5.2	Metode Analisis.....	59
3.5.2.1	Analisis Regresi Berganda.....	59
3.5.2.2	Uji Hipotesis	61
3.5.2.2.1	Uji Parsial (Uji – t).....	61
3.5.2.2.2	Uji Simultan (Uji – F).....	63
3.5.2.3	Analisis Korelasi (r)	65
3.5.2.4	Analisis Determinasi (R^2)	66
3.6	Jadwal Penelitian.....	66
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		68
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	68
4.1.1	Profil Perusahaan Bus Trans Metro Bandung	68
4.1.2	Dasar Hukum Penyelenggaraan Angkutan Massal Bus Trans Metro Bandung	68
4.1.3	Tugas Pokok dan Fungsi	69
4.1.4	Maksud dan Tujuan Pengoperasian Trans Metro Bandung	69
4.1.5	Tujuan Pengoperasian Trans Metro Bandung	70
4.1.6	Visi dan Misi	70
4.1.7	Struktur Organisasi Trans Metro Bandung	71
4.2	Hasil Penyebaran Kuesioner.....	72
4.3	Analisis Pengolahan Data.....	74
4.3.1	Deskripsi Hasil Pembahasan Penelitian	74
4.3.1.1	Instrumen Pertanyaan Untuk Variabel X_1	74
4.3.1.2	Instrumen Pertanyaan Untuk Variabel X_2	78

4.3.1.3	Instrumen Pertanyaan Untuk Variabel Y.....	82
4.3.2	Profil Responden.....	90
4.3.2.1	Profil Reponden Berdasarkan Jenis Kelamin ..	90
4.3.2.2	Profil Responden Berdasarkan Usia.....	91
4.3.2.3	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan.....	91
4.3.2.4	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	92
4.3.3	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	93
4.3.3.1	Hasil Uji Validitas	93
4.3.3.2	Hasil Uji Reliabilitas	95
4.3.4	Deskriptive Statistics.....	97
4.3.5	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	99
4.3.6	Uji Hipotesis	101
4.3.6.2	Uji Hipotesis Variabel <i>Tangible</i> Terhadap Kepuasan Konsumen (Uji - t)	101
4.3.6.3	Uji Hipotesis Variabel <i>Reliability</i> Terhadap Kepuasan Konsumen (Uji - t)	103
4.3.6.4	Hasil Uji Hipotesis Variabel <i>Tangible</i> dan Variabel <i>Reliability</i> Terhadap Kepuasan Konsumen (Uji - F).....	104
4.3.7	Hasil Analisis Korelasi (r).....	107
4.3.8	Hasil Analisis Determinasi (R^2).....	108
4.3.9	Pembahasan	109
4.3.9.1	Pengaruh Variabel <i>Tangible</i> Terhadap Kepuasan Konsumen Bus Trans Metro Bandung.....	109
4.3.9.2	Pengaruh Variabel <i>Reliability</i> Terhadap Kepuasan Konsumen Bus Trans Metro Bandung.....	111
4.3.9.3	Pengaruh Variabel <i>Tangible</i> dan <i>Reliability</i> Terhadap Kepuasan Konsumen Bus Trans Metro Bandung	112
BAB V	PENUTUP	114
5.1	Simpulan.....	114
5.2	Saran.....	115
DAFTAR PUSTAKA.....		117
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....		120

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Laporan Jumlah Penumpang	5
Tabel 1.2	Rangkuman Penelitian Terdahulu	11
Tabel 3.1	Operasional Variabel Penelitian	54
Tabel 3.2	Interprestasi Koefisien Korelasi.....	66
Tabel 3.3	Jadwal Penelitian.....	67
Tabel 4.1	Instrumen Pertanyaan No.1 Untuk Variabel X_1	74
Tabel 4.2	Instrumen Pertanyaan No.2 Untuk Variabel X_1	74
Tabel 4.3	Instrumen Pertanyaan No.3 Untuk Variabel X_1	75
Tabel 4.4	Instrumen Pertanyaan No.4 Untuk Variabel X_1	76
Tabel 4.5	Instrumen Pertanyaan No.5 Untuk Variabel X_1	76
Tabel 4.6	Instrumen Pertanyaan No.6 Untuk Variabel X_1	77
Tabel 4.7	Instrumen Pertanyaan No.7 Untuk Variabel X_2	78
Tabel 4.8	Instrumen Pertanyaan No.8 Untuk Variabel X_2	78
Tabel 4.9	Instrumen Pertanyaan No.9 Untuk Variabel X_2	79
Tabel 4.10	Instrumen Pertanyaan No.10 Untuk Variabel X_2	80
Tabel 4.11	Instrumen Pertanyaan No.11 Untuk Variabel X_2	80
Tabel 4.12	Instrumen Pertanyaan No.12 Untuk Variabel X_2	81
Tabel 4.13	Instrumen Pertanyaan No.13 Untuk Variabel Y	82
Tabel 4.14	Instrumen Pertanyaan No.14 Untuk Variabel Y	82
Tabel 4.15	Instrumen Pertanyaan No.15 Untuk Variabel Y	83
Tabel 4.16	Instrumen Pertanyaan No.16 Untuk Variabel Y	84
Tabel 4.17	Instrumen Pertanyaan No.17 Untuk Variabel Y	84
Tabel 4.18	Instrumen Pertanyaan No.18 Untuk Variabel Y	85
Tabel 4.19	Instrumen Pertanyaan No.19 Untuk Variabel Y	86
Tabel 4.20	Instrumen Pertanyaan No.20 Untuk Variabel Y	86
Tabel 4.21	Instrumen Pertanyaan No.21 Untuk Variabel Y	87
Tabel 4.22	Instrumen Pertanyaan No.22 Untuk Variabel Y	88
Tabel 4.23	Instrumen Pertanyaan No.23 Untuk Variabel Y	88
Tabel 4.24	Instrumen Pertanyaan No.24 Untuk Variabel Y	89
Tabel 4.25	Instrumen Pertanyaan No.25 Untuk Variabel Y	89
Tabel 4.26	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	90
Tabel 4.27	Profil Responden Berdasarkan Usia.....	91
Tabel 4.28	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan	91
Tabel 4.29	Profil Responden Berdasarkan Jenis Profesi	92
Tabel 4.30	Hasil Pengujian Validitas <i>Tangible</i>	93
Tabel 4.31	Hasil Pengujian Validitas <i>Reliability</i>	94
Tabel 4.32	Hasil Pengujian Validitas Kepuasan Konsumen	94
Tabel 4.33	Hasil Pengujian Reliabilitas <i>Tangible</i>	95
Tabel 4.34	Hasil Pengujian Reliabilitas <i>Reliability</i>	96
Tabel 4.35	Hasil Pengujian Reliabilitas Kepuasan Konsumen.....	96
Tabel 4.36	<i>Descriptive Statistics</i>	97
Tabel 4.37	Kriteria Interpretasi Skor.....	97

Tabel 4.38	Analisis Regresi Linier Berganda	100
Tabel 4.39	Pengujian Hipotesis (Uji F) ANOVA	105
Tabel 4.40	Matriks Korelasi.....	107
Tabel 4.41	Model <i>Summary</i>	108

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Kerangka Pemikiran	10
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Trans Metro Bandung.....	72
Gambar 4.2	Hasil Uji – t Variabel X_1 Terhadap Kepuasan Konsumen.....	102
Gambar 4.3	Hasil Uji – t Variabel X_2 Terhadap Kepuasan Konsumen	104
Gambar 4.4	Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 (Uji F).....	106