

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PENGESAHAN

PERNYATAAN ORISINALITAS

BIOGRAFI PENELITI

MOTO DAN PERSEMBAHAN

ABSTRAK

KATA PENGANTAR ..... i

DAFTAR ISI .....ii

DAFTAR TABEL .....vii

DAFTAR GAMBAR..... viii

BAB I PENDAHULUAN..... 1

A. Latar Belakang Masalah..... 1

B. Identifikasi Masalah..... 10

C. Rumusan Masalah..... 11

D. Tujuan Penelitian ..... 12

E. Kegunaan Penelitian ..... 12

F. Kerangka Pemikiran..... 13

G. Hipotesis ..... 17

<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>18</b>
A. Manajemen .....	18
B. Manajemen Pemasaran.....	20
C. Strategi Diferensiasi .....	21
1. Pengertian Strategi .....	21
2. Pengertian Strategi Diferensiasi.....	22
3. Elemen Strategi Diferensiasi.....	25
D. Kepuasan Pelanggan .....	34
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	34
2. Elemen Kepuasan Pelanggan .....	36
3. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	49
4. Komponen Kepuasan Pelanggan.....	41
5. Ciri-ciri Pelanggan yang Puas .....	42
6. Jenis Kepuasan Pelanggan .....	43
7. Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	43
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>44</b>
A. Desain Penelitian.....	44
B. Populasi Dan Sampel .....	45
C. Jenis dan Sumber Data .....	46
D. Teknik Pengumpulan Data .....	47
E. Operasional Variabel Penelitian.....	48
F. Analisis Data .....	51
G. Jadwal Dan Tempat Penelitian .....	56

<b>BAB IV PEMBAHASAN PENELITIAN.....</b>	<b>58</b>
A. Gambaran umum dan Lokasi Penelitian .....	58
B. Hasil Penelitian .....	63
C. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	64
D. Hasil Uji Hipotesis .....	71
E. Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	77
F. Pengolahan Data Deskriptif .....	78
G. Pembahasan Penelitian.....	96
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>99</b>
A. Kesimpulan .....	99
B. Saran .....	100
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>103</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.1</b> Potensi Kendaraan Bermotor di Kota Bandung .....	4
<b>Tabel 1.2</b> Hasil Survey Awal .....	8
<b>Tabel 1.4</b> Rangkuman Penelitian Terdahulu .....	15
<b>Tabel 3.1</b> Operasional Variabel.....	48
<b>Tabel 3.2</b> Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi.....	54
<b>Tabel 3.3</b> Jadwal dan Waktu Pelaksanaan Penelitian5	
<b>Tabel 4.1</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	63
<b>Tabel 4.2</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	63
<b>Tabel 4.3</b> Hasil Uji Validitas Pelayanan (X1).....	65
<b>Tabel 4.4</b> Hasil Uji Validitas Personal (X2) .....	65
<b>Tabel 4.5</b> Hasil Uji Validitas Saluran (X3).....	66
<b>Tabel 4.6</b> Hasil Uji Validitas Citra (X4) .....	67
<b>Tabel 4.7</b> Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y).....	67
<b>Tabel 4.8</b> Hasil Uji Reliabilits Pelayanan (X1).....	68
<b>Tabel 4.9</b> Hasil Uji Reliabilits Personal (X2).....	69
<b>Tabel 4.10</b> Hasil Uji Reliabilits Saluran (X3).....	69
<b>Tabel 4.11</b> Hasil Uji Reliabilits Citra (X4) .....	70
<b>Tabel 4.12</b> Hasil Uji Reliabilits Kepuasan Pelanggan (Y).....	70
<b>Tabel 4.13</b> Hasil Uji Regresi .....	72
<b>Tabel 4.14</b> Hasil Uji Secara Parsial (Uji t).....	74
<b>Tabel 4.15</b> Hasil Uji Secara Simultan (Uji F) .....	76
<b>Tabel 4.16</b> Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	77

<b>Tabel 4.17</b> Deskripsi Pernyataan No. 1 .....	78
<b>Tabel 4.18</b> Deskripsi Pernyataan No. 2 .....	79
<b>Tabel 4.19</b> Deskripsi Pernyataan No. 3 .....	79
<b>Tabel 4.20</b> Deskripsi Pernyataan No. 4 .....	80
<b>Tabel 4.21</b> Deskripsi Pernyataan No. 5 .....	81
<b>Tabel 4.22</b> Deskripsi Pernyataan No. 6 .....	82
<b>Tabel 4.23</b> Deskripsi Pernyataan No. 7 .....	82
<b>Tabel 4.24</b> Deskripsi Pernyataan No. 8 .....	83
<b>Tabel 4.25</b> Deskripsi Pernyataan No. 9 .....	84
<b>Tabel 4.26</b> Deskripsi Pernyataan No. 10 .....	84
<b>Tabel 4.27</b> Deskripsi Pernyataan No. 11 .....	85
<b>Tabel 4.28</b> Deskripsi Pernyataan No. 12 .....	86
<b>Tabel 4.29</b> Deskripsi Pernyataan No. 13 .....	87
<b>Tabel 4.30</b> Deskripsi Pernyataan No. 14 .....	87
<b>Tabel 4.31</b> Deskripsi Pernyataan No. 15 .....	88
<b>Tabel 4.32</b> Deskripsi Pernyataan No. 16 .....	89
<b>Tabel 4.33</b> Deskripsi Pernyataan No. 17 .....	90
<b>Tabel 4.34</b> Deskripsi Pernyataan No. 18 .....	90
<b>Tabel 4.35</b> Deskripsi Pernyataan No. 19 .....	91
<b>Tabel 4.36</b> Deskripsi Pernyataan No. 20 .....	92
<b>Tabel 4.37</b> Deskripsi Pernyataan No. 21 .....	93
<b>Tabel 4.38</b> Deskripsi Pernyataan No. 22 .....	93
<b>Tabel 4.39</b> Deskripsi Pernyataan No. 23 .....	94

<b>Tabel 4.40</b> Deskripsi Pernyataan No. 24.....	104
<b>Tabel 4.41</b> Deskripsi Pernyataan No. 25.....	105
<b>Tabel 4.42</b> Deskripsi Pernyataan No. 26.....	105



## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.1</b> Skema kerangka Pemikiran .....	14
<b>Gambar 2.1</b> Konsep Kepuasan Pelanggan.....	41
<b>Gambar 4.1</b> Struktur Organisasi Perum DAMRI Unit Angkutan Bis .....	62

