

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Rumusan Masalah	10
D. Tujuan Penelitian	10
E. Kegunaan Penelitian.....	11
F. Kerangka Pemikiran.....	12
G. Penelitian Terdahulu	14
H. Hipotesis.....	18
I. Model Penelitian	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	19
A. Manajemen.....	19
B. Manajemen Pemasaran.....	22
C. Loyalitas	24
D. Harga	30
E. Kualitas	35
F. Pelayanan	44
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	49
A. Metode Penelitian	49
B. Populasi dan Sampel	51
C. Jenis Data	52
D. Variabel Penelitian.....	53
E. Teknik Pengumpulan Data.....	56
F. Analisis Data.....	58
G. Jadwal dan Tempat Penelitian	63
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	64
A. Gambaran Umum tentang Perusahaan	64
B. Hasil Penelitian	69
C. Pembahasan.....	79
BAB V PENUTUP.....	85
A. Kesimpulan	85
B. Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	96

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Selisih Penurunan Jumlah Penumpang Rute Sadang – Bandung dan Purwakarta Kota – Bandung di Arnes Shuttle.....	4
Tabel 1.2 Hasil Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 3.1 Operasional Tabel Penelitian.....	55
Tabel 3.2 Interval dan Kriteria.....	59
Tabel 3.3 Jadwal Penelitian.....	63
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	69
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Tingkat Usia.....	70
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	71
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X1).....	72
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	72
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas (Y).....	73
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Harga (X1).....	73
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X2).....	74
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas (Y).....	74
Tabel 4.10 Output Uji Regresi.....	75
Tabel 4.11 Output Uji F.....	78
Tabel 4.12 Output R Square.....	79



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Model Penelitian.....	19
Gambar 2.1 Model Kualitas Jasa	43
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Travel Arnes Shuttle	66
Gambar 4.2 Struktur Organisasi bagian Keuangan Travel Arnes Shuttle ..	68

