

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI.....	iii
ABSTRAK.....	iv
UCAPAN TERIMAKASIH.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Rumusan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
2.1 Definisi Perilaku Konsumen.....	9
2.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	9
2.3 Definisi Pembelian Ulang.....	10
2.3.1 Faktor – Faktor Pembelian Ulang.....	11
2.3.2 Indikator Pembelian Ulang.....	12
2.4 Definisi Pelayanan (Jasa).....	13
2.4.1 Karakteristik Jasa.....	13
2.5 Definisi Kualitas Pelayanan.....	14
2.5.1 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	15
2.5.2 Indikator Kualitas Pelayanan.....	16
2.6 Penelitian Terdahulu.....	17
2.7 Hubungan Antar Variabel.....	22

2.7.1	Pengaruh Variabel <i>tangible</i> , <i>empathy</i> , <i>responsiveness</i> , <i>reliability</i> , dan <i>assurance</i> secara simultan terhadap pembelian ulang jasa Transjakarta.....	22
2.7.2	Pengaruh Variabel <i>tangible</i> terhadap pembelian ulang jasa Transjakarta	23
2.7.3	Hubungan Variabel <i>empathy</i> terhadap pembelian ulang jasa Transjakarta.....	23
2.7.4	Hubungan Variabel <i>responsiveness</i> terhadap pembelian ulang jasa Transjakarta.....	23
2.7.5	Hubungan Variabel <i>reliability</i> terhadap pembelian ulang jasa Transjakarta.....	24
2.7.6	Hubungan Variabel <i>assurance</i> terhadap pembelian ulang jasa Transjakarta.....	24
2.7.7	Hubungan Variabel <i>assurance</i> paling dominan mempengaruhi terhadap pembelian ulang Transjakarta.	24
2.8	Hipotesis.....	25
2.9	Kerangka Pemikiran	25
BAB III METODE PENELITIAN		26
3.1	Rancangan Penelitian	26
3.2	Jenis Dan Sumber Data	26
3.2.1	Data Primer	26
3.2.2	Data Sekunder.....	26
3.3	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	26
3.3.1	Populasi.....	26
3.3.2	Sampel.....	27
3.3.3	Teknik Pengambilan Sampel	27
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	28
3.5	Operasionalisasi Variabel.....	28
3.5.1	Variabel Independen.....	28
3.5.2	Variabel Dependen.....	29
3.6	Teknik Analisis Data.....	31
3.6.1	Uji Validitas	31
3.6.2	Uji Reliabilitas	31

3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1 Karakteristik Responden	37
4.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	42
4.2.1 Uji Validitas	42
4.2.2 Uji Reliabilitas	45
4.3 Uji Asumsi Klasik	45
4.3.1 Uji Normalitas	45
4.3.2 Uji Multikolinieritas	46
4.3.4 Uji Heteroskedastisitas	47
4.4 Analisis Data.....	48
4.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	48
4.4.2 Uji F.....	50
4.4.3 Uji t.....	50
4.4.4 Koefisien Determinasi (R^2).....	52
BAB V PEMBAHASAN	53
5.1. Pembahasan Hasil Penelitian.....	53
5.1.1 Pengaruh <i>Tangible, Empathy, Responsiveness, Reliability</i> dan <i>Assurance</i> terhadap pembelian ulang jasa transportasi Transjakarta	53
5.1.2 Pengaruh <i>Tangible</i> terhadap pembelian ulang jasa transportasi Transjakarta.....	53
5.1.3 Pengaruh <i>Empathy</i> terhadap pembelian ulang jasa transportasi Transjakarta.....	54
5.1.4 Pengaruh <i>Responsiveness</i> terhadap pembelian ulang jasa transportasi Transjakarta.....	54
5.1.6 Pengaruh <i>Assurance</i> terhadap pembelian ulang jasa transportasi Transjakarta.....	55
5.1.7 Pengaruh Assurance sebagai faktor paling dominan terhadap pembelian ulang jasa transportasi Transjakarta	56
5.2 Temuan Peneliti	56
5.3 Keterbatasan Penelitian	57
BAB VI PENUTUP	58

6.1	Kesimpulan	58
6.2	Saran	59
6.3	Implikasi Penelitian	59
	DAFTAR PUSTAKA	61
	Lampiran 1	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	2
Gambar 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	43
Gambar 4.2 Usia responden.....	44
Gambar 4.3 Pendidikan terakhir Responden.....	45
Gambar 4.4 Pekerjaan terakhir Responden.....	45
Gambar 4.5 Pendapatan perbulan Responden.....	46
Gambar 4.6 Lama menggunakan jasa transportasi Transjakarta.....	47
Gambar 4.7 Faktor yang menyebabkan menggunakan jasa transportasi Transjakarta.....	47
Gambar 4.8 Grafik Scatter Plot.....	53

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Data Sepuluh kota termacet di dunia 2018-2019	1
Tabel 1.2: Jumlah penumpang jasa transjakarta (2017-2019).....	3
Tabel 1.3 : Keluhan Kualitas Pelayanan Tranjakarta.....	4
Tabel 2.4 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3.1 Devinisi Operasional Variabel	29
Tabel 3.2 <i>Cronbach Alpha</i>	31
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas.....	38
Tabel 4.2 Hasil Reliabilitas.....	41
Tabel 4.3 Hasil Uji Normalitas.....	41
Tabel 4.4 Hasil Uji Multikolinieritas.....	42
Tabel 4.5 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	44
Tabel 4.6 Hasil Uji F.....	45
Tabel 4.7 Hasil Uji t.....	46
Tabel 4.8 Hasil uji koefisien Determinasi (R^2).....	47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Data Kuesioner Responden.....	57
Lampiran 2 Data Karakteristik Responden.....	61
Lampiran 3 Tabulasi Pre-Test (30 Responden).....	64
Lampiran 4 Uji Hipotesis.....	68
Lampiran 5 Tabulasi (150 Responden).....	76
Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik.....	86