

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI | i |
| HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN..... | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iii |
| UCAPAN TERIMA KASIH | iv |
| HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS | vi |
| ABSTRAK | vii |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| DAFTAR GAMBAR..... | xii |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2. Identifikasi Masalah | 5 |
| 1.3. Pembatasan Masalah | 6 |
| 1.4. Rumusan Masalah | 6 |
| 1.5. Tujuan Penelitian | 6 |
| 1.6. Manfaat Penelitian | 7 |
| BAB II LANDASAN TEORI | 8 |
| 2.1. Kepuasan Pelanggan | 8 |
| 2.1.1. Faktor- faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan | 8 |
| 2.1.2. Dimensi Kepuasan Pelanggan | 9 |
| 2.1.3. Indikator Kepuasan Pelanggan | 10 |
| 2.1.4. Pengukuran Kepuasan Pelanggan..... | 11 |

| | |
|--|-----------|
| 2.2. Kualitas Layanan..... | 12 |
| 2.2.1. Prinsip- Prinsip Kualitas Layanan | 12 |
| 2.2.2. Model Kualitas Layanan..... | 13 |
| 2.2.3. Dimensi Kualitas Layanan..... | 13 |
| 2.2.4. Indikator Kualitas Layanan | 14 |
| 2.3. Fasilitas | 15 |
| 2.3.1. Faktor- faktor yang Memengaruhi Desain Fasilitas | 15 |
| 2.3.2. Indikator Fasilitas | 16 |
| 2.3.3. Faktor dalam Menentukan Fasilitas..... | 16 |
| 2.4. Harga | 18 |
| 2.4.1. Faktor- Faktor Penetapan Harga..... | 18 |
| 2.4.2. Tujuan Penetapan Harga..... | 18 |
| 2.4.3. Indikator Harga..... | 19 |
| 2.4.4. Dimensi Harga..... | 20 |
| 2.5. Penelitian Terdahulu..... | 21 |
| 2.6. Hubungan Antar Variabel | 25 |
| 2.6.1. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Secara Simultan..... | 25 |
| 2.6.2. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan... | 25 |
| 2.6.3. Hubungan Antara Fasilitas dan Kepuasan Pelanggan | 26 |
| 2.6.4. Hubungan Antara Harga dan Kepuasan Pelanggan..... | 26 |
| 2.7. Hipotesis..... | 26 |
| 2.8. Model Penelitian | 27 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 28 |
| 3.1. Desain Riset | 28 |
| 3.2. Jenis dan Sumber Data..... | 28 |

| | |
|---|-----------|
| 3.2.1. Jenis Data..... | 28 |
| 3.2.2. Sumber Data | 29 |
| 3.3. Populasi dan Sampel | 29 |
| 3.3.1. Populasi..... | 29 |
| 3.3.2. Sampel..... | 29 |
| 3.3.3. Teknik Pengambilan Sampel..... | 30 |
| 3.4 Metode Pengumpulan Data | 31 |
| 3.5. Unit Analisis | 31 |
| 3.6. Definisi Operasional Variabel..... | 32 |
| 3.7. Teknik Analisis Data..... | 31 |
| 3.7.1. Uji Validitas..... | 32 |
| 3.7.2 Uji Reliabilitas | 36 |
| 3.8. Uji Asumsi Klasik | 37 |
| 3.8.1. Uji Normalitas | 37 |
| 3.8.2. Uji Multikolinieritas | 38 |
| 3.8.3. Uji Heteroskedastisitas | 38 |
| 3.8.4. Uji Autokorelasi | 39 |
| 3.8.5. Analisis Regresi Linier Berganda..... | 40 |
| 3.9. Uji Hipotesis | 40 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN..... | 43 |
| 4.1 Hasil Penelitian | 43 |
| 4.1.1 Karakteristik Responden | 43 |
| 4.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas..... | 46 |
| 4.2.1 Uji Validitas | 46 |
| 4.2.2 Uji Reliabilitas | 50 |
| 4.3 Analisis Deskriptif Penelitian | 51 |

| | |
|---|-----------|
| 4.3.1 Kualitas Pelayanan (X1) | 52 |
| 4.3.2 Fasilitas (X2)..... | 54 |
| 4.3.3 Harga (X3) | 55 |
| 4.4 Uji Persyaratan Analisis Data | 56 |
| 4.4.1 Uji Normalitas..... | 56 |
| 4.4.2 Uji Multikolinieritas..... | 58 |
| 4.4.3 Uji Heteroskedastisitas..... | 59 |
| 4.4.4 Uji Autokorelasi..... | 59 |
| 4.5 Analisis Data | 60 |
| 4.5.1 Analisis Regresi Linier Berganda | 60 |
| 4.5.2 Uji F | 61 |
| 4.5.3 Uji t | 61 |
| 4.5.4 Koefisien Determinan | 63 |
| BAB V PEMBAHASAN | 65 |
| 5.1 Pembahasan Hasil Penelitian | 65 |
| 5.1.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Transjakarta | 65 |
| 5.1.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Transjakarta..... | 65 |
| 5.1.3 Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Transjakarta..... | 66 |
| 5.1.4 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Transjakarta | 67 |
| 5.2 Temuan Penelitian..... | 67 |
| 5.3 Keterbatasan Penelitian..... | 67 |
| BAB VI PENUTUP | 69 |
| 6.1 Kesimpulan | 69 |
| 6.2 Saran..... | 69 |
| 6.3 Implikasi Penelitian..... | 71 |

DAFTAR PUSTAKA..... 72

LAMPIRAN..... 74

gggul

Universitas
Esa Unggul

Universitas
Esa U

gggul

Universitas
Esa Unggul

Universitas
Esa U

gggul

Universitas
Esa Unggul

Universitas
Esa U