

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAKSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
<b>BAB. I      PENDAHULUAN</b>	
A.   Latar Belakang.....	1
B.   Identifikasi Masalah.....	4
1. Identifikasi Masalah.....	4
2. Pembatasan Masalah.....	4
C.   Perumusan Masalah.....	5
D.   Tujuan Penelitian.....	5
E.   Sistematika Penulisan.....	5
<b>BAB. II     LANDASAN TEORI</b>	
A.   Pengertian Pelayanan.....	7
B.   Pemasaran Jasa.....	9
C.   Kualitas Pelayanan.....	12

D.	Kepuasan Pelanggan.....	18
E.	Kerangka Berpikir.....	22
F.	Hipotesis.....	24
<b>BAB. III</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A.	Tempat dan Waktu Penelitian.....	25
B.	Jenis dan Sumber Data.....	25
C.	Populasi dan sampel.....	26
D.	Metode Pengumpulan Data.....	27
E.	Metode Analisis Data.....	27
F.	Analisa Regresi Berganda.....	30
G.	Definisi Operasional Variabel.....	32
<b>BAB. IV</b>	<b>PROFIL TEMPAT PENELITIAN</b>	
A.	Sejarah Transjakarta.....	36
B.	Armada Bus yang Digunakan.....	39
C.	Jalur.....	43
D.	Pengelola dan Operator Transjakarta.....	44
E.	Identitas Responden.....	46
<b>BAB. V</b>	<b>ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b>	
A.	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	49

	B. Uji Regresi.....	52
	C. Analisis.....	54
<b>BAB. VI</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
	A. Kesimpulan.....	56
	B. Saran.....	56
	<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>57</b>
	<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pikir.....	23
Gambar 4. 1 Sejarah Transjakarta.....	36
Gambar 4. 2 Rute koridor Transjakarta dan rencana koridor baru.....	43

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Tingkat Realiabilitas berdasarkan Tingkat Alpha.....	30
Tabel 3. 2 Tabel Definisi Operasional Variabel.....	34
Tabel 4. 1 Tabel Jenis Kelamin Responden.....	46
Tabel 4. 2 Tabel Usia Responden.....	46
Tabel 4. 3 Tabel jumlah pemakaian bus Trnasjakarta.....	47
Tabel 4. 4 Tabel Jenis Pekerjaan Responden.....	48
Tabel 5. 1 Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	50
Tabel 5. 2 Hasil Uji Validitas Kepuasan.....	51
Tabel 5. 3 Tabel Hasil Uji Regresi.....	53