

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
SURAT TANDA LULUS MEMPERTAHANKAN TUGAS AKHIR	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
DAFTAR PUSTAKA	xvi

BAB I PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG MASALAH	I-1
1.2. PERUMUSAN MASALAH	I-2
1.3 TUJUAN PENELITIAN.	I-2
1.4. PEMBATASAN MASALAH	I-3
1.5. SISTEMATIKA PENULISAN	I-3

BAB II LANDASAN TEORI

2.1. PEMASARAN JASA.....	II-1
2.1.1. Pengertian Pemasaran	II-1
2.1.2. Pengertian Jasa.	II-1
2.1.3. Klarifikasi Jasa	II-1
2.1.4. Karakteristik Jasa	II-2
2.1.5. Kualitas Jasa.....	II-2
2.1.6. Mengelola Kualitas Jasa.....	II-3
2.1.7. Bauran Pemasaran Jasa	II-5
2.1.8. Strategi Pemasaran Jasa	II-6

2.2. PROMOSI	II-7
2.2.1. Bauran Promosi	II-7
2.2.1.1 Periklanan.....	II-8
2.2.1.2 Pemasaran Langsung.....	II-9
2.2.1.3 Pemasaran Interaktif.....	II-10
2.2.1.4 Hubungan Masyarakat (<i>Public Relation</i>).....	II-11
2.2.1.5 Promosi Penjualan.....	II-12
2.3. KUALITAS PELAYANAN & FASILITAS	II-14
2.3.1. Pengertian Kulitis Pelayanan.....	II-15
2.3.2. Pengertian Fasilitas dan Jasa.....	II-15
2.4. HARGA.....	II-15
2.5. LOYALITAS MEREK (<i>BRAND LOYALITAS</i>).....	II-17
2.5.1 Tingkatan Loyalitas.....	II-18
2.6. TEKNIK PENGUMPULAN DATA.....	II-21
2.6.1 Penentuan Sampel	II-22
2.6.2 Ukuran Sampel.....	II-24
2.6.3 Sifat Skala	II-25
2.6.4 Skala Likert	II-26
2.7. UJI VALIDITAS DAN REABILITAS.....	II-27
2.7.1 Uji Validitas	II-27
2.7.2 Uji Realibilitas.....	II-27
2.8. PENGOLAHAN DATA	II-28
2.8.1 Persiapan Data.....	II-28
2.8.2 Regresi Linier.....	II-29
2.8.3 Asumsi dalam Regresi Linier.....	II-30
2.8.4 Uji Aumsi Klasik.....	II-31
2.8.4.1 Hteteroskedastisitas	II-31
2.8.4.2 Multikolinieritas	II-32
2.8.4.3 Autokorelasi	II-32
2.8.4.4 Uji Normal.....	II-33
2.8.5 Uji Hipotesis.....	II-34
2.8.5.1 Uji nilai F (Pengujian Hipotesis Pertama).....	II-34
2.8.5.2 Uji Nilai t (Pengujian Hipotesis Kedua)	II-35
2.8.6 Koefisien Korelasi Determinasi	II-36

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. PENELITIAN PENDAHULUAN	III-1
3.2. IDENTIFIKASI MASALAH	III-1
3.3. TUJUAN PENELITIAN	III-2
3.4. PEMBatasan MASALAH	III-2
3.5. PENGUMPULAN PENGOLAHAN DATA	III-3
3.5.1. Pengumpulan Data.....	III-3
3.5.1.1 Pengumpulan Data Sekunder.....	III-3
3.5.1.2 Pengumpulan Data Primer.....	III-3
3.5.1.2.1 Wawancara Narasumber mengenai variabel penelitian.....	III-3
3.5.1.2.2 Identifikasi Sampel Penelitian.....	III-4
3.5.1.2.3 Penentuan Ukuran Sampel.....	III-4
3.5.1.2.4 Penyusunan Kuesioner Penelitian.....	III-5
3.5.1.2.5 Penetapan Variabel Model Regresi Linier.....	III-5
3.5.1.2.6 Perancangan Kuesioner Penelitian.....	III-7
3.5.1.2.7 Penyebaran Kuesioner Penelitian.....	III-7
3.5.1.2.8 Uji Validitas & Realibilitas.....	III-7
3.5.1.2.9 Penyuntingan, Pengeditan dan Pengkodean Data.....	III-8
3.5.2. Pengolahan Data Kuesioner.....	III-8
3.5.2.1 Pengolahan Data Kuesioner Penelitian Bagian I	
Identitas Responden.....	III-9
3.5.2.2 Pengolahan Data Kuesioner Penelitian Bagian II	
Kegiatan Pemasaran.....	III-9
3.6 ANALISA HASIL MODEL REGRESI LINIER.....	III-10
3.7 KESIMPULAN DAN SARAN.....	III-10

BAB IV PENGUMPULAN DATA

4.1. DATA UMUM PERUSAHAAN	IV-1
4.1.1. Sejarah singkat Perkembangan Perusahaan	IV-1
4.1.2. Visi dan Misi PT. Primajasa.....	IV-3
4.1.3. Data/Informasi Mengenai PT.Primajasa	IV-3
4.1.4. Struktur Organisasi Perusahaa	IV-5
4.1.5. Sumber Daya Manusia yang Berkualitas	IV-5
4.1.6. Kualitas Pelayanan Terbaik.....	IV-6

4.1.7. Pemasaran.....	IV-7
4.2. DATA PRODUK	IV-8
4.2.1. Sejarah Bis Primajasa Jurusan Soekarno Hatta Bandung	IV-8
4.2.2. Latar Belakang bus Primajasa jurusan Soekarno Hatta Bandung	IV-8
4.2.3. Promosi Bis Primajasa Jurusan Soekarno Hatta Bandung	IV-9
4.2.4. Data Produk Bis Primajasa.....	IV-10
4.2.5. <i>Unique Selling</i> bis Primajasa Jurusan Soekarno Hatta Bandung	IV-11
4.2.6. Perusahaan Pesaing Bisnis	IV-11
4.3. WAWANCARA.....	IV-12
4.4. PENYEBARAN KUESIONER PENELITIAN	IV-12
4.5. VARIABEL MODEL REGRESI LINIER	IV-13
4.6. UJI VALIDITAS DAN REALIBILITAS	IV-14
4.7. GAMBARAN UMUM RESPONDEN	IV-16
4.7.1 Gambaran Menurut Jenis Kelamin	IV-16
4.7.2 Gambaran Menurut Usia.....	IV-17
4.7.3 Gambaran Menurut Pekerjaan	IV-18
4.7.4 Gambaran Menurut Tempat Tinggal	IV-19
4.7.5 Gambaran Menurut Penggunaan bis Primajasa 3 Bulan Terakhir.....	IV-21
4.8. DESKRIPSI VARIABEL	IV-22
4.8.1. Deskripsi Variabel Promosi	IV-23
4.8.2. Deskripsi Variabel Pelayanan & Fasilitas.....	IV-24
4.8.3. Deskripsi Variabel Harga	IV-26
4.8.4. Deskripsi Variabel Loyalitas Konsumen.....	IV-27
4.9. PENGOLAHAN DATA	IV-28
4.9.1. Uji Asumsi Klasik	IV-28
4.9.1.1 Pengujian Terhadap Gangguan Heteroskedastisitas	IV-29
4.9.1.2 Pengujian Multikolinieritas	IV-30
4.9.1.3 Pengujian Tidak Terjadi Autokorelasi	IV-31
4.9.1.4 Uji Normal.....	IV-32
4.9.2. Model Persamaan Regresi Linier Berganda.....	IV-33
4.9.3. Uji Hipotesis.....	IV-39
4.9.3.1 Uji Nilai F.....	IV-39
4.9.3.2 Uji Nilai t.....	IV-40
4.9.4. Menentukan Koefisien Determinasi Ganda	IV-42

BAB V ANALISA MODEL REGRESI LINIER

5.1. GAMBARAN UMUM RESPONDEN	V-1
5.2. ANALISA DESKRIPSI TIAP VARIABEL	V-1
5.3. ANALISA PENGOLAHAN DATA	V-2
5.3.1 Uji Asumsi Klasik	V-2
5.3.1.1 Uji Gangguan Heteroskedastisitas	V-2
5.3.1.2 Pengujian Multikolinieritas	V-3
5.3.1.3 Pengujian Tidak Terjadi Autokorelasi	V-4
5.3.2 Model Persamaan Regresi Linier	V-4
5.3.3 Uji Hipotesis	V-5
5.3.3.1 Uji F	V-5
5.3.3.2 Uji t	V-6
5.4. Koefisien Korelasi dan Determinasi	V-6

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. KESIMPULAN	VI-1
6.2. SARAN	VI-2
DAFTAR PUSTAKA	xxix