

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT .....</b>	<b>ii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	11
C. Rumusan Masalah.....	12
D. Tujuan Penelitian.....	12
E. Manfaat Penelitian.....	13
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>15</b>
A. Konsep dan Teori.....	15
B. Kajian Penelitian Terdahulu .....	43
C. Kerangka Berpikir .....	50
D. Hipotesis .....	53
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>55</b>
A. Metode dan Pendekatan.....	55

B. Jenis dan Sumber Data .....	56
C. Populasi dan Sampel.....	58
D. Definisi Operasional Variabel .....	61
E. Teknik Pengumpulan Data .....	67
F. Teknik Analisis Data .....	69
G. Jadwal dan Tempat Penelitian .....	76
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>76</b>
A. Gambaran Umum Perusahaan .....	78
B. Deskripsi Data .....	80
C. Uji Instrumen Data .....	95
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	114
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>120</b>
A. Kesimpulan.....	120
B. Saran .....	122
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>124</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>127</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel	1.1 Daftar Karyawan PT. Scudetto Prima Transportasi.....	7
	1.2 Harga (tarif) yang telah di tetapkan .....	7
	1.3 Kuesioner <i>Mini Survey</i> .....	10
	2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	46
	3.1 Skala Likert Variabel Harga.....	57
	3.2 Skala Likert Variabel Kualitas Pelayanan.....	57
	3.3 Data Pengguna Jasa Transportasi.....	58
	3.4 Operasional Variabel Penelitian.....	65
	3.5 Kriteria Interpretasi Koefisien Reliabilitas .....	72
	4.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	81
	4.2 Karakteristik responden berdasarkan umur.....	82
	4.3 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.....	83
	4.4 Interval Kelas dalam Deskripsi Hasil Penelitian.....	84
	4.5 Tanggapan Responden Mengenai Harga ( $x_1$ ).....	85
	4.6 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan ( $x_2$ ).....	88
	4.7 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan ( $\gamma$ ) .....	91
	4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Strategi Harga ( $x_1$ ) .....	96
	4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan ( $x_2$ ).....	97
	4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan ( $\gamma$ ) .....	98
	4.11 Kriteria Interpretasi Koefisien Reliabilitas .....	99
	4.12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Harga ( $x_1$ ).....	100

4.13 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan ( $x_2$ ).....	100
4.14 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan ( $\gamma$ ) .....	101
4.15 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	103
4.16 Hasil Uji Statistik t (Uji Parsial) .....	105
4.17 Hasil Uji Statistik F (Uji Simultan).....	109
4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	112
4.19 Pedoman Interpretasi Koefisien Determinasi .....	113



## DAFTAR GAMBAR

Gambar	1.1	Grafik data penumpang.....	9
	2.1	Kerangka Pemikiran .....	53
	4.1	Struktur Organisasi Perusahaan.....	80
	4.2	Diagram karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin... ..	82
	4.3	Diagram karakteristik responden berdasarkan umur .....	83
	4.4	Diagram karakteristik responden berdasarkan pekerjaan .....	84
	4.5	Garis Kontinum Variabel Harga ( $x_1$ ). .....	88
	4.6	Garis Kontinum Variabel Kualitas Pelayanan ( $x_2$ ) .....	91
	4.7	Garis Kontinum Variabel Kepuasan Pelanggan ( $\gamma$ ).....	94

