DAFTAR ISI

ABSTRAK ..... **i**
ABSTRACT ..... **ii**
KATA PENGANTAR ..... **iii**
DAFTAR ISI ..... **vi**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **viii**
DAFTAR GAMBAR ..... **ix**
DAFTAR TABEL ..... **x**

BAB I **PENDAHULUAN** **1**
1.1 Latar Belakang Penelitian 1
1.2 Identifikasi dan Rumusan masalah 4
1.2.1 Identifikasi masalah 4
1.2.2 Rumusan masalah 6
1.3 Maksud dan tujuan penelitian 6
1.4 Kegunaan penelitian 7

BAB II **Kajian Pustaka, Kerangka Pemikiran & Hipotesis** 8
2.1 Kajian pustaka 8
2.1.1 Kualitas jasa 8
2.1.2 Pengertian Citra 19
2.1.3 Minat 27
2.1.3 Dimensi Minat 29
2.1.4 Penelitian Terdahulu Terkait Hubungan Antar Variabel 33
2.2 Kerangka Pemikiran 36
2.3 Hipotesis Penelitian 38

BAB III **Metodologi penelitian** **39**
3.1 Metodologi penelitian 39
3.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian 40
3.3 Sumber dan Cara Penentuan Data 42
3.4 Teknik Pengumpulan Data 46
3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas Data 46
3.6 Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis 50

BAB IV **Hasil Penelitian dan Pembahasan** **59**
4.1 Profil Calon Penumpang Bus Bandros 59
4.2 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Jasa 63
4.3 Analisis Deskriptif Variabel Citra Bus Bandros 65
4.4 Variabel Minat Masyarakat Menggunakan Bus Bandros 67
4.5 Pengaruh Kualitas Jasa dan Citra Bus Bandros terhadap Minat 72

4.5.1.Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Minat 75
4.5.2.Pengaruh Citra terhadap Minat 75

BAB V Kesimpulan dan Saran 78
5.1 Kesimpulan 78
5.2 Saran 79

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Panduan Wawancara

Lampiran 2 Kuesioner

Lampiran 3 Hasil Rekapitulasi Kuesioner Survey

Lampiran 4 Hasil Uji Validitas

Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas

Lampiran 6 *Curriculum Vitae*

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Bus Bandros sedang beroperasi 7

Gambar 2.1 Model AIDA 30

Gambar 2.2 Hubungan antara kualitas jasa terhadap minat 33

Gambar 2.3 Hubungan antara Citra terhadap minat 35

Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran 35

Gambar 3.1 Daerah Penerimaan dan Penolakan Hipotesis..... 58

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Definisi Kualitas Jasa 7
Tabel 2.2. Perbandingan Dimensi Kualitas Jasa 10
Tabel 2.3. Definisi Citra 19
Tabel 2.4. Perbandingan Dimensi Citra 25
Tabel 2.5. Definisi Minat 28
Tabel 2.6. Perbandingan Dimensi Minat 32
Tabel 2.7. Penelitian Terdahulu Hubungan Kualitas Jasa Dengan Minat..... 33
Tabel 2.8. Penelitian Terdahulu Hubungan Citra Dengan Minat..... 35
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Penelitian 39
Tabel 3.2. Jenis dan Sumber Data 42
Tabel 3.3. Pengumpulan Data 45
Tabel 3.4. Standar Penilaian untuk Validitas 46
Tabel 3.5. Hasil Uji Validitas..... 47
Tabel 3.6. Nilai Reliabilitas 48
Tabel 3.7. Rentang Persentase Skor per Item Pertanyaan..... 50
Tabel 3.8. Tingkat Keeratan Korelasi 55
Tabel 3.9. Kategori Korelasi Metode Guilford 57
Tabel 4.1. Kategori Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 59
Tabel 4.2. Kategori Responden Berdasarkan Usia..... 59
Tabel 4.3. Kategori Responden Berdasarkan Pendidikan..... 60
Tabel 4.4. Kategori Responden Berdasarkan Pekerjaan 61
Tabel 4.5. Kategori Responden Penggunaan Media Sosial 61
Tabel 4.6. Kategori Responden Frekuensi Mengakses Media Sosial 62
Tabel 4.7. Rekapitulasi Indikator dalam Variabel Kualitas Jasa 64
Tabel 4.8. Rata-Rata Jawaban Responden Mengenai Variabel Kualitas Jasa. 65
Tabel 4.9. Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Pada Variabel Citra Bus Bandros..... 66
Tabel 4.10. Rata-Rata Jawaban Respondedn Mengenai Variabel Citra..... 67
Tabel 4.11. Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Pada Variabel Minat Masyarakat 68

Tabel 4.12. Rata-Rata Jawaban Responden Mengenai Variabel Minat Masyarakat..... 69
Tabel 4.13. Hasil Pengujian Asumsi Normalitas..... 70
Tabel 4.14. Hasil Pengujian Asumsi Multikolinieritas..... 70
Tabel 4.15. Hasil Pengujian Asumsi Heteroskedastisitas..... 71
Tabel 4.16. Hasil Analisis Regresi..... 72
Tabel 4.17. Koefisien Determinasi..... 73
Tabel 4.18. Koefisien Determinasi secara parsial antara Kualitas Jasa dan Citra terhadap Minat..... 73
Tabel 4.19. Uji Parsial..... 74
Tabel 4.20. Rekapitulasi Hasil Penelitian..... 76
Tabel 4.10. Rata-Rata Jawaban Responden Mengenai Variabel Citra..... 67