

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL.....	x

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	5
1.3.1 Maksud Penelitian	5
1.3.2 Tujuan Penelitian	6
1.4 Kegunaan Penelitian	7
1.5 Kerangka Pemikiran.....	7
1.6 Hipotesis.....	9
1.7 Lokasi dan waktu Penelitian	10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Pemasaran	11
2.1.1 Pengertian Bauran Pemasaran	11
2.2 Pengertian Jasa	13
2.2.1 Karakteristik Jasa	15
2.2.2 Klasifikasi Jasa	16
2.3 Kualitas Jasa	18
2.3.1 Pengertian Kualitas Jasa.....	18
2.3.2 Prinsip-prinsip Kualitas Jasa.....	22
2.3.3 Faktor Utama Dalam Mempengaruhi Kualitas Jasa.....	24
2.3.4 Faktor-faktor Penyebab Kualitas Jasa Buruk.....	25
2.4 Loyalitas Konsumen.....	26
2.4.1 Pengertian Loyalitas	26

2.4.2	Karakteristik Loyalitas Konsumen.....	27
2.4.3	Tahapan Loyalitas Konsumen.....	27
2.4.4	Jenis Loyalitas	28
2.5	Hubungan Kualitas Jasa Dengan Loyalitas Pelanggan	29

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Objek Penelitian.....	32
3.1.1	Sejarah Perusahaan.....	32
3.1.2	Visi, Misi dan Kebijakan Mutu	34
3.1.3	Logo Perusahaan	34
3.1.4	Struktur Organisasi.....	35
3.1.5	Uraian Pekerjaan	36
3.2	Metode Penelitian.....	38
3.2.1	Metode Penelitian Yang Digunakan.....	38
3.2.2	Operasional Variabel Penelitian	38
3.2.3	Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	42
3.2.4	Populasi Teknik dan Penentuan Sample	43
3.2.5	Teknik Analisis	44
3.3	Pengolahan Data	46
3.3.1	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	46
3.3.2	Uji Analisis Faktor Kualitas Jasa	47
3.3.3	Koefisien Korelasi Pearson	48
3.3.4	Analisis Regresi Sederhana.....	50
3.3.5	Uji Hipotesis.....	51

BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1	Karakteristik Responden Mengenai Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Citi Trans Bandung	52
4.1.1	Profil Responden.....	52
4.2	Analisis Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Jasa Pada Citi Trans	56

4.3 Analisis Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas Konsumen	
Citi Trans	67
4.4 Analisis Tanggapan Responden Mengenai Pelaksanaan Kualitas Jasa	
Citi Trans	69
4.4.1 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Jasa Citi Trans	69
4.4.2 Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Konsumen Citi	
Trans.....	73
4.5 Hubungan Kualitas Jasa Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Citi	
Trans	74
4.5.1 Analisis Uji Validitas dan Reliabilitas.....	74
4.5.2 Analisis Faktor Kualitas Jasa	79
4.5.3 Analisis Koefisien Korelasi Pearson	81
4.5.4 Analisis Regresi Sederhana	82
4.5.4.1 Persamaan Regresi.....	82
4.5.4.2 Uji F	83
4.6 Koefisien Determinasi.....	84
4.7 Pengujian Hipotesis.....	84

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	87
5.2 Saran.....	89

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN