

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Halaman Pernyataan	iii
Abstract	iv
Abstrak	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar	xiv
Daftar Lampiran	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	6
1.4 Kegunaan Penelitian	6
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1 Pengertian Pemasaran	8
2.2. Pengertian Jasa	9
2.3 Transportasi	11
2.3.1 Pengertian Transportasi	11
2.3.2 Fungsi Transportasi	12
2.4 Pengertian Kualitas Pelayanan	13
2.5 Kepuasan Pelanggan	15
2.5.1 Definisi Kepuasan Pelanggan	15
2.5.2 Pengukuran Kepuasan Pelanggan	17
2.6 Loyalitas Pelanggan	17

2.6.1	Definisi Loyalitas	17
2.6.2	Karakteristik Loyalitas Pelanggan	18
2.6.3	Merancang dan Menciptakan Loyalitas	19
2.6.4	Tahapan Loyalitas Pelanggan	20
2.7	Kerangka Pemikiran	22
2.8	Hubungan Antar Variabel	25
2.8.1	Hubungan Kualitas Pelayanan (X_1) dengan Loyalitas Pelanggan (Y)	25
2.8.2	Hubungan Kepuasan Pelanggan (X_2) dengan Loyalitas Pelanggan (Y)	26
2.8.3	Hubungan Kualitas Pelayanan (X_1) dan Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan (Y)	26
2.9	Penelitian Terdahulu	26
2.10	Hipotesis Penelitian	29
BAB III	TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
3.1	Objek Penelitian	30
3.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan	30
3.1.2	Struktur Organisasi	33
3.2	Operasional Variabel	34
3.3	Motode Penelitian	39
3.3.1	Jenis dan Sumber Data	40
3.3.2	Teknik Pengumpulan Data	41
3.4	Populasi dan Sampel	41
3.5	Skala Pengukuran	42
3.6	Pengujian Instrumen Penelitian	43
3.6.1	Uji Validitas	43
3.6.2	Uji Reliabilitas	44
3.7	Teknik Analisis Data	44
3.8	Uji Asumsi Klasik	45
3.8.1	Uji Normalitas	45

3.8.2 Uji Multikolinieritas	46
3.8.3 Uji Homoskedastisitas	46
3.9 Regresi Linier Berganda	47
3.10 Koefisien Korelasi	47
3.11 Uji Goodness of Fit	48
3.11.1 Uji t	48
3.11.2 Uji F	49
3.12 Koefisien Determinasi	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Responden	51
4.2 Hasil Pengujian Data	54
4.3 Analisis Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Taksi Blue Bird Reguler Di Kota Bandung	55
4.3.1 Kualitas Pelayanan Taksi Blue Bird Reguler Di Kota Bandung	57
4.3.2 Kepuasan Pelanggan Taksi Blue Bird Reguler Di Kota Bandung	60
4.3.3 Loyalitas Pelanggan Taksi Blue Bird Reguler Di Kota Bandung	61
4.4 Analisis Data	62
4.4.1 Uji Asumsi Klasik	62
4.4.2 Analisis Koefisien Korelasi	65
4.4.3 Analisis Regresi Linier Berganda	66
4.4.4 Uji <i>Goodness of Fit</i>	68
4.4.5 Koefisien Determinasi (R^2)	74
4.5 Pembahasan	75
4.5.1 Ringkasan Hasil Pengolahan Data	75
4.5.2 Penelitian Masing-masing Variabel	77
4.6 Implikasi Hasil Penelitian	77

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	82
5.2 Saran	82
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan	82
5.2.2 Saran Bagi Akademisi	83

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

