

DAFTAR ISI

	Hal
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Pembatasan Masalah	6
1.4 Rumusan Masalah	6
1.5 Tujuan Penelitian.....	7
1.6 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1. Kerangka Teoritis	9
2.1.1 Kepuasan Pelanggan	9
2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	9
2.1.1.2 Tujuan Pemberian Kepuasan Pelanggan	10
2.1.1.3 Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	10
2.1.1.4 Konsep Kepuasan Pelanggan	11
2.1.1.5 Indikator Kepuasan Pelanggan	12
2.1.2 <i>Tangible</i> (Bukti Fisik).....	14
2.1.2.1 Pengertian <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	14
2.1.2.2 Indikator <i>Tangible</i> (Bukti Fisik).....	16
2.1.3 <i>Reliability</i> (Keandalan)	17
2.1.3.1 Pengertian <i>Reliability</i> (Keandalan).....	17
2.1.3.2 Indikator <i>Reliability</i> (Keandalan)	18
2.1.4 <i>Empathy</i> (Empati)	20
2.1.4.1 Pengertian <i>Empathy</i> (Empati).....	20
2.1.4.2 Indikator <i>Empathy</i> (Empati)	21
2.2 Penelitian Yang Relevan.....	22
2.3 Kerangka Berfikir	24
2.4 Hipotesis	26
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	28
3.2 Populasi dan Sampel.....	28
3.2.1 Populasi.....	28
3.2.2 Sampel	29
3.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	30
3.3.1 Variabel Penelitian.....	30

3.3.2 Definisi Operasional	31
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.5 Uji Instrumen Penelitian	35
3.5.1 Uji Validitas	35
3.5.2 Uji Reliabilitas	36
3.6 Teknik Analisis Data.....	37
3.6.1 Uji Asumsi Klasik.....	37
3.6.1.1 Uji Normalitas	37
3.6.1.2 Uji Multikolinieritas	37
3.6.1.3 Uji Heteroskedastisitas	38
3.6.2 Analisis Regresi Linier Berganda	39
3.6.3 Uji Hipotesis	40
3.6.3.1 Uji Parsial (Uji t)	40
3.6.3.2 Uji Signifikan Simultan (Uji F).....	40
3.7 Uji Koefisien Determinan (R^2)	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1 Hasil Penelitian	43
4.1.1 Sejarah Singkat PT PMTOH.....	43
4.1.1.1 Visi dan Misi Perusahaan	44
4.1.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan.....	45
4.1.2 Deskripsi Responden Penelitian	50
4.1.3 Identifikasi Responden	50
4.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	53
4.2.1 Variabel <i>Tangible</i> (X_1).....	53
4.2.2 Variabel <i>Reliability</i> (X_2)	54
4.2.3 Variabel <i>Empathy</i> (X_3).....	55
4.2.4 Variabel Kepuasan Penumpang (X_4)	56
4.3 Teknik Analisis Data.....	57
4.3.1 Uji Asumsi Klasik.....	57
4.3.1.1 Uji Normalitas	57
4.3.1.2 Uji Multikolinieritas	59
4.3.1.3 Uji Heteroskedastisitas	60
4.3.2 Analisis Regresi Linier Berganda	62
4.3.3 Uji Hipotesis	64
4.3.3.1 Uji Parsial (Uji t)	64
4.3.3.2 Uji Signifikan Simultan (Uji F).....	66
4.3.3.3 Uji Determinasi (R^2).....	67
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	72
5.1 Kesimpulan	72
5.2 Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	