## DAFTAR ISI


| | Halaman |
|---|---|
| **Lembar Pengesahan** | **i** |
| **Riwayat Hidup** | **ii** |
| **Abstrak** | **iii** |
| **Persembahan** | **iv** |
| **Kata Pengantar** | **v** |
| **Daftar Isi** | **vii** |
| **Daftar Gambar** | **ix** |
| **Daftar Tabel** | **x** |
| **Daftar Lampiran** | **xi** |
| **BAB I. PENDAHULUAN** | **1** |
| 1.1. Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2. Rumusan Masalah | 4 |
| 1.3. Batasan Masalah | 4 |
| 1.4. Tujuan Penelitian | 5 |
| 1.5. Manfaat Penelitian | 5 |
| **BAB II. TINJAUAN PUSTAKA** | **6** |
| 2.1. Angkutan Umum | 6 |
| 2.2. Standar Pelayanan Angkutan Umum | 6 |
| 2.3. Pengertian Pelanggan | 7 |
| 2.4. Pengertian Kepuasan Pelanggan | 7 |
| 2.5. Alat-alat untuk Mengukur Kepuasan Konsumen dan Faktor-faktor yang Mempengaruhi | 8 |
| 2.6. Pengertian Kualitas Pelayanan | 10 |
| 2.7. Pengertian Proses Pelayanan Terhadap Konsumen | 10 |
| 2.8. Teori Hubungan Antara Kualitas dengan Kepuasan Konsumen | 12 |
| 2.9. Regresi Linier Berganda | 12 |
| 2.9.1. Uji Asumsi Klasik | 13 |

2.9.2. Uji Normalitas 15
2.9.3. Uji – F 16
2.9.4. Uji – t 17
2.10. Pengujian Koefisien Regresi 17
2.11. Pengolahan Data dengan SPSS 19
2.11.1. Uji Validitas dengan SPSS 19
2.11.2. Uji Reliabilitas dengan SPSS 20
2.11.3. Uji Asumsi Klasik 21
2.11.4. Analisis Regresi Linier Berganda dengan SPSS 22
**BAB III. METODOLOGI PENELITIAN 23**
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian 23
3.2. Jenis dan Metode Penelitian 23
3.3. Prosedur Penelitian 23
3.4. Variabel Penelitian 25
**BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN 27**
4.1. Pengumpulan Data 27
4.2. Pengolahan Data 28
4.3. Analisis Data 30
**BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN 49**
5.1. Kesimpulan 49
5.2. Saran 50

**DAFTAR PUSTAKA 51**

THE Character Building UNIVERSITY

## DAFTAR GAMBAR

Halaman


Gambar 4.1. Tabel SPSS Statistik Deskriptif 29
Gambar 4.2. Tabel SPSS Uji Reliabiltas (*Case Processing Summary*) 31
Gambar 4.3. Tabel SPSS Uji Reliabiltas (*Reliability Statistic*) 32
Gambar 4.4. Tabel SPSS Uji Reliabiltas (*Item-total statistic*) 32
Gambar 4.5. Tabel SPSS *Kolmogorov Smirnov* 33
Gambar 4,6. Tabel SPSS Uji Normalitas (*Test of Normality*) 34
Gambar 4.7. Tabel SPSS Uji Multikolinearitas (*Coefficients*) 35
Gambar 4.8. Tabel SPSS Uji Linieritas Fasilitas Fisik (*ANOVA table*) 36
Gambar 4.9. Tabel SPSS Uji Linieritas Perlengkapan (*ANOVA table*) 36
Gambar 4.10. Tabel SPSS Uji Linieritas Keefektifan waktu (*ANOVA table*) 36
Gambar 4.11. Tabel SPSS Uji Linieritas Daya Tanggap (*ANOVA table*) 37
Gambar 4.12. Tabel SPSS Uji Linieritas Jaminan (*ANOVA table*) 37
Gambar 4.13. Tabel SPSS Uji Linieritas Empati (*ANOVA table*) 38
Gambar 4.14. Tabel SPSS Uji Heteroskedastisitas (*Coefficients*) 38
Gambar 4.15. Tabel SPSS Uji Regresi 39
Gambar 4.16. Tabel SPSS Uji F Simultan (*ANOVA*) 41
Gambar 4.17. Tabel SPSS Uji t Parsial 42
Gambar 4.18. Tabel SPSS Nilai Koefisien Determinasi 45


THE Character Building UNIVERSITY

## DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 4.2. Hasil Pengujian Validitas 30

UNIVERSITAS NEGERI MEDAN
UNIMED
THE Character Building UNIVERSITY

## DAFTAR LAMPIRAN


| | Halaman |
|---|---|
| Lampiran 1. Hasil Analisis Data dengan SPSS | 45 |
| Lampiran 2. Dokumentasi di CV Batang Pane Baru | 65 |
| Lampiran 3. Surat Persetujuan Dosen pembimbing Skripsi | 66 |
| Lampiran 4. Surat Balasan Selesai Penelitian dari CV Batang Pane Baru | 67 |
| Lampiran 5. Data Kuisioner 100 Responden | 68 |
| Lampiran 6. Kuisioner Responden | 72 |


UNIVERSITAS NEGERI MEDAN
UNIMED
THE Character Building UNIVERSITY