

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	15
1.3. Tujuan Penelitian	17
1.4. Manfaat Penelitian	17
1.5. Sistematika Penulisan	18
BAB II TELAAH PUSTAKA	
2.1. Telaah Pustaka	20
2.1.1. Persepsi Harga.....	20
2.1.2. Kualitas Layanan.....	21
2.1.3. Citra Merek	22
2.1.4. Kepuasan Pelanggan	23
2.1.5. Loyalitas Pelanggan	24
2.2. Pengaruh Hubungan Antar Variabel	26
2.2.1. Pengaruh Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	26

2.2.2. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan	27
2.2.3. Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan	28
2.2.4. Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	29
2.3. Penelitian Terdahulu	30
2.4. Kerangka Pemikiran Teoritis	35
2.5. Hipotesis.....	35

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	36
3.1.1. Definisi Variabel	36
3.1.2. Definisi Operasional	37
3.2. Definisi Operasional Variabel.....	39
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian	40
3.4. Teknik Pengambilan Sampel.....	41
3.5. Sumber dan Jenis Data.....	42
3.6. Metode Analisis Data.....	43
3.6.1 Statistik Deskriptif.....	43
3.6.2 Uji Instrumen.....	43
3.6.2.1 Uji Validitas.....	43
3.6.2.2 Uji Reliabilitas	44
3.6.3 Uji Kelayakan Model	45
3.6.3.1 Uji Koefisien Determinasi R^2	45
3.6.3.2 Uji Simultan (F Test).....	46
3.6.4 Analisis Regresi.....	46
3.6.5 Uji Hipotesis.....	47

BAB IV ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Objek Penelitian.....	48
4.1.1. Gambaran Umum Taksi New Atlas	48
4.1.2. Visi dan Misi Perusahaan.....	49
4.2. Deskripsi Responden.....	49
4.2.1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
4.2.2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	50

4.2.3. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	50
4.2.4. Deskripsi Responden Berdasarkan Pengeluaran	51
4.3. Deskripsi Variabel	52
4.3.1. Deskripsi Variabel Persepsi Harga.....	53
4.3.2. Deskripsi Variabel Kualitas Layanan.....	54
4.3.3. Deskripsi Variabel Citra Merek	55
4.3.4. Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan	56
4.3.5. Deskripsi Variabel Loyalitas Pelanggan	57
4.4. Pengujian Kualitas Data	59
4.4.1. Pengujian Validitas	59
4.4.2. Pengujian Reliabilitas.....	61
4.5. Pengujian Model	61
4.5.1. Pengujian Determinasi (R^2) Regresi model I	61
4.5.2. Uji F Regresi Model I.....	62
4.5.3. Pengujian Determinasi (R^2) Regresi model II.....	63
4.5.4. Uji F Regresi Model II	64
4.6. Analisis Regresi Linier	65
4.6.1. Model I	65
4.6.2. Model II.....	66
4.7. Pengujian Hipotesis	67
4.8. Pembahasan	69
4.8.1. Pengaruh Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	69
4.8.2. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan	70
4.8.3. Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan	70
4.8.4. Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	72
BAB V PENUTUP	
5.1. Kesimpulan	74
5.2. Keterbatasan Penelitian	75
5.3. Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN	