

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMANN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN .....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	iv
<i>ABSTRACT</i> .....	v
ABSTRAKSI .....	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xix
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	10
1.4 Manfaat Penelitian .....	11
1.5 Sistematika Penulisan .....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	13
2.1 Landasan Teori .....	13
2.1.1 Pengertian Jasa .....	13
2.1.2 Kualitas Pelayanan Jasa .....	16
2.1.3 Kualitas Pelayanan Inti .....	17
2.1.4 Kualitas Pelayanan Periferal .....	21
2.1.5 Kepuasan Konsumen .....	23
2.1.6 Minat Mereferensikan .....	28

2.1.7 Hubungan minat Mereferensikan Dengan Kepuasan .....	30
2.2 Penelitian Terdahulu .....	32
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	34
2.4 Hipotesis .....	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
3.1 Variabel Penelitian dan Devinisi Oprasional .....	36
3.1.1 Variabel Penelitian .....	36
3.1.2 Definisi Oprasional.....	37
3.2 Populasi dan Sampel .....	39
3.2.1 Populasi .....	39
3.2.2 Sampel .....	39
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	40
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	40
3.5 Metode Analisis Data .....	41
3.5.1 Analisis Kuantitatif .....	41
3.5.2 Uji Asumsi Klasik .....	42
3.5.3 Analisis Regresi Berganda .....	44
3.5.4 Uji Model .....	44
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>46</b>
4.1 Gambaran Umum Transjakarta .....	46
4.2 Gambaran Umum Responden .....	49
4.2.1 Kelompok Umur. ....	50
4.2.2 Jenis Kelamin .....	51
4.2.3 Tingkat Pendidikan .....	51
4.2.4 Pekerjaan .....	52
4.2.5 Tingkat Pengeluaran .....	53
4.3 Analisis Indeks Jawaban Responden Per Variabel .....	54

4.3.1	Tanggapan Responden (Kualitas Pelayanan Inti) .....	55
4.3.2	Tanggapan Responden (Kualitas Pelayanan Periferal) .....	57
4.3.3	Tanggapan Responden (Kepuasan Konsumen) .....	59
4.3.4	Tanggapan Responden (Minat Mereferensikan) .....	60
4.4	Pengujian Instrumen Data .....	62
4.4.1	Uji Validitas .....	62
4.4.2	Uji Reliabilitas .....	64
4.5	Pengujian Asumsi Klasik .....	66
4.5.1	Uji Normalitas .....	67
4.5.2	Uji Multikolinearitas .....	69
4.5.3	Uji Heteroskedastisitas .....	71
4.6	Analisis Regresi Liner .....	74
4.7	Pengujian Hipotesis .....	77
4.7.1	Pelayanan Inti Terhadap Kepuasan Konsumen .....	77
4.7.2	Pelayanan Inti Terhadap Minat Mereferensikan .....	78
4.7.3	Pelayanan Periferal Terhadap Kepuasan Konsumen .....	80
4.7.4	Pelayanan Periferal Terhadap Minat Mereferensikan .....	81
4.7.5	Kepuasan Konsumen Terhadap Minat Mereferensikan .....	82
4.7.6	Kualitas Pelayanan Inti terhadap Minat Mereferensikan melalui Kepuasan Konsumen .....	83
4.7.7	Kualitas Pelayanan Periferal terhadap Minat Mereferensikan melalui Kepuasan Konsumen .....	86
4.8	Koefisien Determinasi Total.....	88
4.9	Pembahasan .....	89
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>92</b>

5.1 Kesimpulan .....	92
5.2 Keterbatasan Penelitian .....	94
5.3 Saran .....	96
5.3.1 Saran Bagi Perusahaan .....	96
5.3.2 Saran Bagi Penelitian Selanjutnya .....	98
DAFTAR PUSTAKA .....	100
LAMPIRAN .....	104