

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SERTIFIKASI	ii
HALAMAN PENGESAHAN DRAFT PERSETUJUAN TESIS	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I: PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	10
1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	10
1.3.1. Tujuan Penelitian	10
1.3.2. Kegunaan Penelitian	11
BAB II: TELAAH PUSTAKA DAN DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL DAN MODEL EMPIRIS	12
2.1. Telaah Pustaka	12
2.1.1. Kepuasan Pelanggan	12

2.1.2. Kualitas Layanan	15
2.1.3. Persepsi Nilai	23
2.1.4. Reputasi Perusahaan	28
2.2. Definisi Operasional Variabel	30
2.2.1. Indikator Kualitas Layanan di CV. Kaka Trans	30
2.2.2. Indikator Persepsi Nilai di CV. Kaka Trans	32
2.2.3. Indikator Reputasi Perusahaan di CV. Kaka Trans	33
2.3. Model Empiris	34
BAB III: METODE PENELITIAN	38
3.1. Jenis dan Sumber Data	38
3.1.1. Data Primer	38
3.1.2. Data Sekunder	39
3.2. Populasi dan Sampel	39
3.3. Metode Pengumpulan Data	40
3.4. Teknik Analisis Data	41
3.4.1. Uji Validitas	42
3.4.2. Uji Reliabilitas	43
3.4.3. Analisa Multiple Regresi	43
3.5. Pengujian Persamaan Regresi Berdasarkan Asumsi Klasik	44
3.5.1. Uji Normalitas	44
3.5.2. Uji Multikolinieritas	44
3.5.3. Uji Heteroskedastisitas	45

3.5.4. Pengujian Hipotesis	46
3.5.4.1. Uji t (Uji secara parsial)	46
3.5.4.2. Uji F (Uji Kelayakan Model)	47
3.5.4.3. Uji Koefisien Determinasi	48
BAB IV: ANALISIS DATA	49
4.1. Gambaran Umum Responden Penelitian	49
4.2. Pengujian Validitas dan Reliabilitas	50
4.3. Data Deskriptif Tanggapan Responden	52
4.4. Hasil Pengujian Asumsi Klasik	62
4.4.1. Hasil Pengujian Normalitas	62
4.4.2. Hasil Pengujian Multikolinearitas	63
4.4.3. Hasil Pengujian Heteroskedastisitas	64
4.5. Hasil Analisis Regresi	65
4.5.1. Pengujian Hipotesis 1	66
4.5.2. Pengujian Hipotesis 2	66
4.5.3. Pengujian Hipotesis 3	66
4.5.4. Hasil Uji F	67
4.5.5. Pengujian Koefisien Determinasi	67
4.6. Pembahasan	68
BAB V: KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN	72
5.1. Ringkasan Penelitian	72
5.2. Kesimpulan dari Hipotesis Penelitian	73