

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
INTISARI.....	xi
ABSTRACT.....	xii
 BAB I. PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.5 Lingkup Penelitian.....	3
1.6 Sistematika Penulisan.....	4
 BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	 6
2.1 Jasa.....	6
2.1.1 Karakteristik Jasa.....	6
2.1.2 Bauran Pemasaran Jasa.....	8
2.2 Kepuasan Konsumen	10
 BAB III. METODE PENELITIAN	 12
3.1 Metode Pengumpulan Data.....	12
3.1.1 Sumber Data.....	12
3.1.2 Teknik Pengumpulan Data.....	12
3.2 Populasi dan Sampel	15
3.3 Teknik Analisis Data	15
3.3.1 Uji Validitas.....	15
3.3.2 Uji Reliabilitas.....	17
3.4 Analisis Faktor	18
3.5 Analisis Deskriptif	18
3.6 Analisis Perbedaan Kepuasan Konsumen.....	18
 BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	 20
4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	20
4.1.1 Uji Validitas.....	20
4.1.2 Uji Reliabilitas.....	21

4.2 Analisis Deskriptif Identitas Responden.....	23
4.2.1 Deskriptif Identitas Responden Menurut Jenis Kelamin...	23
4.2.2 Deskriptif Identitas Responden Menurut Usia.....	24
4.2.3 Deskriptif Identitas Responden Menurut Jenis Pekerjaan..	24
4.2.4 Deskriptif Identitas Responden Menurut Pengeluaran.....	25
per Bulan... ..	25
4.2.5 Deskriptif Identitas Responden Menurut Frekuensi.....	26
Menggunakan Jasa Bus Transjogja.....	26
4.2.6 Deskriptif Identitas Responden Menurut Alasan.....	27
Menggunakan Jasa Bus Transjogja.....	27
4.3 Analisis Faktor	28
4.4 Analisis Perbedaan Kepuasan Konsumen.....	32
4.4.1 Perbedaan Kepuasan Konsumen Menurut Jenis Kelamin.	33
4.4.2 Perbedaan Kepuasan Konsumen Menurut Usia.....	33
4.4.3 Perbedaan Kepuasan Konsumen Menurut Jenis Pekerjaan.	35
4.4.4 Perbedaan Kepuasan Konsumen Menurut Pengeluaran.....	37
per Bulan.....	37
4.4.5 Perbedaan Kepuasan Konsumen Menurut Frekuensi.....	38
Menggunakan Jasa Bus Transjogja.....	38
4.4.6 Perbedaan Kepuasan Konsumen Menurut Alasan.....	40
Menggunakan Jasa Bus Transjogja.....	40
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	41
5.1 Kesimpulan	41
5.2 Saran.....	42
DAFTAR PUSTAKA	44