

DAFTAR ISI

Lembar Judul.....	i
Lembar Pengesahan.....	ii
Lembar Pernyataan.....	iii
Kata Pengantar.....	iv
Daftar Isi.....	vi
Daftar Tabel.....	x
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Lampiran.....	xiii
Intisari.....	xiv
<i>Abstract</i>	xv

BAB I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Permasalahan.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	4
1.5. Sistematika Penulisan.....	5

BAB II. TINJAUAN LITERATUR DAN HIPOTESIS

2.1. Tinjauan Literatur.....	6
2.1.1. Jasa.....	6

2.1.2. Strategi Pemasaran Jasa.....	7
2.1.3. Kualitas Jasa.....	9
2.1.4. Model Kualitas Jasa Jalan Tol.....	13
2.1.5. Konsep Kepuasan.....	14
2.1.6. Konsep Loyalitas.....	15
2.1.6.1. Pendekatan Attitudinal dan Behavioral.....	16
2.1.6.2. Kategori Loyalitas.....	17
2.1.6.3. Tahap-Tahap Loyalitas.....	17
2.1.6.4. Pengukuran Loyalitas Merek.....	20
2.1.6.5. Skala Loyalitas.....	20
2.2. Penelitian Terdahulu.....	21
2.3. Model Penelitian.....	22
2.4. Hipotesis.....	23

BAB III. METODE PENELITIAN

3.1. Populasi Penelitian.....	25
3.2. Metode Pengumpulan Data.....	25
3.3. Penentuan Sampel.....	26
3.4. Definisi Operasional Variabel.....	26
3.4.1. Variabel Kualitas Jasa Jalan Tol.....	26
3.4.1.1. Dimensi Kenyamanan.....	26
3.4.1.2. Dimensi Keamanan.....	27
3.4.1.3. Dimensi Kedisiplinan.....	28

3.4.1.4. Dimensi Pelayanan.....	28
3.4.2. Variabel Kepuasan Pelanggan.....	29
3.4.3. Variabel Loyalitas Pelanggan.....	30
3.5. Uji Validitas Sampel Kecil.....	30
3.6. Uji Reliabilitas Sampel Kecil.....	34
3.7. Metode Analisis.....	35

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Profil Responden.....	37
4.2. Uji Validitas Sampel Besar.....	41
4.3. Uji Reliabilitas Sampel Besar.....	44
4.4. Statistik Deskriptif.....	45
4.5. Hasil Penelitian.....	48
4.5.1. Uji Hipotesis Pertama.....	48
4.5.2. Uji Hipotesis Kedua.....	51
4.5.3. Uji Hipotesis Ketiga.....	52
4.5.4. Uji Mediasi.....	56

BAB V. KESIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, IMPLIKASI MANAJERIAL DAN SARAN UNTUK PENELITIAN SELANJUTNYA

5.1. Kesimpulan.....	61
5.2. Keterbatasan Penelitian.....	62
5.3. Implikasi Manajerial.....	63



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Kualitas Jasa Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Terhadap Penggunaan Jalan Tol di Jakarta

SULISTIANTO, Septian, Basu Swastha Dharmmesta, Prof., Dr., M.B.A.

Universitas Gadjah Mada, 2010 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

5.4. Saran Untuk Penelitian Selanjutnya.....	63
DAFTAR PUSTAKA.....	65
LAMPIRAN.....	68