

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
INTISARI.....	x
ABSTRACT.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
I. Latar Belakang	1
II. Rumusan Masalah	7
III. Tujuan Penelitian.....	7
IV. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II GAMBARAN UMUM.....	10
I. Profil Perusahaan.....	10
II. Tinjauan Pustaka	16
III. Penelitian Sebelumnya	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	26
I. Desain Penelitian	26
II. Jenis dan Sumber Data	27
III. Teknik Pengumpulan Data	27
IV. Populasi dan Sampel	29
V. Definisi Operasional Variabel	30
VI. Teknik Analisis Data	33

BAB IV HASIL PENELITIAN	42
I. Data Responden.....	42
II. Uji Validitas	52
III. Uji Reliabilitas.....	53
IV. Deskriptif Kuantitatif Dimensi Kualitas Pelayanan	55
V. Importance Performance Analysis	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	66
I. Kesimpulan.....	66
II. Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN.....	75

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Kecelakaan Bus Eka “Cepat” dalam satu tahun terakhir.....	2
Tabel 2.1 Daftar Penelitian Sebelumnya Mengenai Kepuasan Pelanggan	24
Tabel 3.1 Skala Pengukuran.....	28
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	31
Tabel 4.1 Uji Validitas	52
Tabel 4.2 Uji Reliabilitas	54
Tabel 4.3 Dimensi Bukti Fisik	55
Tabel 4.4 Dimensi Daya Tangap.....	56
Tabel 4.5 Dimensi Keandalan.....	57
Tabel 4.6 Dimensi Empati	57
Tabel 4.7 Dimensi Jaminan.....	58
Tabel 4.8 Tingkat Kesesuaian Antara Kinerja Dengan Harapan	59
Tabel 4.9 Nilai Rata-Rata Tingkat Kinerja dan Tingkat Harapan	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Jadwal Bus Eka “Cepat” Jurusan Surabaya - Madiun – Solo – Yogyakarta - Bobotsari/Bumiayu – Purwokerto – Cilacap.....	11
Gambar 2.2 Jadwal Bus Eka “Cepat” Jurusan Surabaya – Magelang PP Via Tol	12
Gambar 2.3 Jadwal Bus Eka “Cepat” Jurusan Surabaya – Semarang PP	13
Gambar 2.4 Tarif Semua Jurusan Bus Eka “Cepat”	14
Gambar 3.1 Rumus Diagram Kartesius	37
Gambar 3.2 Diagram Kartesius.....	38
Gambar 4.1 Data Jenis Kelamin Responden.....	42
Gambar 4.2 Data Usia Responden	43
Gambar 4.3 Data Jenis Pekerjaan Responden.....	44
Gambar 4.4 Data Pendidikan Terakhir Responden.....	45
Gambar 4.5 Data Jumlah Pengeluaran Per Bulan Responden	46
Gambar 4.6 Data Pengalaman Responden Menggunakan Bus Eka “Cepat”.....	47
Gambar 4.7 Data Frekuensi Responden Menggunakan Bus Eka “Cepat”.....	48
Gambar 4.8 Data Keinginan Responden Menggunakan Bus Eka “Cepat”	49
Gambar 4.9 Data Keunggulan yang Menjadi Alasan Responden Menggunakan Kembali Bus Eka “Cepat”	50
Gambar 4.10 Data Alasan Responden Tidak Ingin Menggunakan Kembali Bus Eka.....	51
Gambar 4.12 Rumus Koefisien Reliabilitas.....	54
Gambar 4.11 Hasil Diagram Kartesius	62

DAFTAR LAMPIRAN

I.	Uji Validitas Menggunakan Microsoft Excel 2016	75
II.	Uji Reliabilitas Menggunakan Microsoft Excel 2016	76
III.	Metode <i>Service Quality</i> Menggunakan Microsoft Excel 2016.....	78
IV.	Metode <i>Importance Performance Analysis</i> Menggunakan Microsoft Excel 2016	82