

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
INTISARI	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	7
1.3. Pertanyaan Penelitian.....	7
1.4. Tujuan Penelitian.....	8
1.5. Lingkup Penelitian.....	8
1.6. Manfaat Penelitian.....	9
1.7. Sistematika Penulisan.....	9
BAB II. LANDASAN TEORI	11
2.1. Kepuasan Konsumen.....	11
2.2. Kualitas Jasa.....	14
2.3. Citra Perusahaan.....	18

2.4. Getok Tular.....	20
2.5. Kajian Penelitian Terdahulu.....	23
2.6. Rumusan Hipotesis.....	24
2.7. Model Penelitian.....	28
BAB III. METODA PENELITIAN.....	29
3.1. Desain Penelitian.....	29
3.2. Metoda Pengumpulan Data.....	29
3.2.1. Tipe dan Sumber Data.....	29
3.2.2. Populasi.....	30
3.2.3. Unit Analisis.....	30
3.2.4. Sampel.....	31
3.2.5. Lokasi Penelitian.....	31
3.3. Instrumen Penelitian.....	31
3.3.1. Definisi Operasional Variabel.....	32
3.3.2. Uji Validitas.....	33
3.3.3. Uji Reliabilitas.....	34
3.4. Metoda Analisis Data.....	34
3.4.1. Pengujian Hipotesis.....	34
BAB IV. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1. Profil Responden.....	35
4.2. Analisis Statistik Deskriptif.....	37
4.3. Uji Validitas.....	40
4.4. Uji Reliabilitas.....	42

4.5. Pengujian Hipotesis.....	44
4.5.1. Pengujian Hipotesis 1 (H1).....	44
4.5.2. Pengujian Hipotesis 2 (H2).....	45
4.5.3. Pengujian Hipotesis 3 (H3).....	45
4.5.4. Pengujian Hipotesis 4 (H4).....	46
4.6. Pembahasan Hasil Penelitian.....	46
4.6.1. Pengaruh Kualitas Jasa Pada Niat Getok Tular.....	46
4.6.2. Pengaruh Kualitas Jasa Pada Kepuasan.....	47
4.6.3. Pengaruh Kepuasan Pada Niat Getok Tular.....	48
4.6.4. Pengaruh Citra Perusahaan pada Niat Getok Tular.....	49
BAB V. SIMPULAN DAN IMPLIKASI.....	52
5.1. Simpulan.....	52
5.2. Implikasi Manajerial.....	53
5.3. Keterbatasan Penelitian.....	54
5.4. Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA.....	xiv
LAMPIRAN.....	55

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Jumlah Armada Taksi Wilayah DKI Jakarta.....	3
Tabel 1.2	Corporate Image Award versi Majalah Marketers Tahun 2016.	4
Tabel 1.3	Survei Perusahaan Kategori Provider Taksi yang Direkomendasikan Konsumen.....	6
Tabel 2.1	Dimensi Kualitas Jasa Dalam Layanan Taksi.....	16
Tabel 2.2	Kajian Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel.....	32
Tabel 4.1	Profil Responden.....	35
Tabel 4.2	Statistik Deskriptif Variabel.....	37
Tabel 4.3	Uji KMO dan Barlett's Test.....	40
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas.....	42
Tabel 4.5	Hasil Uji Reliabilitas.....	43
Tabel 4.6	Hasil Estimasi Analisis Regresi Sederhana dan Regresi Linier Berganda	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Masalah Dalam Proses Penyaluran Pelayanan Jasa.....	12
Gambar 2.2	Model Penelitian.....	28
Gambar 4.1	Model dan Hasil Penelitian.....	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Karakteristik Responden.....	
60	
Lampiran 2 : Tabulaasi Data.....	
62	
Lampiran 3 : Statistik Deskriptif <i>Descriptives</i>	
70	
Lampiran 4 : Uji Validitas <i>FactorAnalysis</i>	
71	
Lampiran 5 : Uji Reliabilitas <i>Reability</i>	
75	
Lampiran 6 : Analisis Regresi Sederhana.....	
79	
Lampiran 7 : Analisis Regresi Linear Berganda.....	
80	
Lampiran 8 : Uji Asumsi Klasik.....	
81	