

DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL	i
ABSTRAK.....	ii
<i>ABSTRACT</i>	iii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
PERNYATAAN SKRIPSI.....	v
LEMBAR PENGESAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	7
I.3 Tujuan Penelitian	7
I.4 Manfaat Penelitian	7
I.5 Batasan Masalah	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA, PENELITIAN TERDAHULU, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESA PENELITIAN.....	10
II.1 Kajian Pustaka.....	10
II.1.1 Kepuasan Konsumen	10
II.1.1.1 Definisi Kepuasan	10
II.1.1.2 Definisi Konsumen.....	10
II.1.1.3 Definisi Kepuasan Konsumen	10
II.1.1.4 Metode Kepuasan Konsumen.....	10
II.1.1.5 Unsur Indeks Kepuasan Konsumen	13
II.1.2 Konsep Diri	17
II.1.2.1 Definisi Konsep Diri	15
II.1.2.2 Komponen Konsep Diri	16

	II.1.2.3 Aspek Konsep Diri	18
	II.1.2.4 Dimensi Konsep Diri	18
	II.1.3 Kepemimpinan Melayani (<i>Servant Leadership</i>) ...	20
	II.1.3.1 Karakteristik <i>Servant Leader</i> dalam <i>Servant Leadership</i>	21
	II.1.3.2 Dimensi <i>Servant Leadership</i>	22
	II.2 Penelitian Terdahulu.....	23
	II.3 Kerangka Berpikir	27
	II.3.1 Pengaruh Konsep Diri, <i>Servant Leadership</i> Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Bus Transjabodetabek	27
	II.4 Hipotesis Penelitian	29
BAB III	METODE PENELITIAN	30
	III.1 Tempat dan Waktu Penelitian	30
	III.2 Desain Penelitian	30
	III.3 Populasi dan Sampel	30
	III.3.1 Populasi	30
	III.3.2 Sampel	31
	III.3.3 Definisi Konseptual	32
	III.3.4 Definisi Operasional	32
	III.4 Instrumen Penelitian.....	37
	III.5 Teknik Pengumpulan Data	38
	III.6. Teknik Analisis Data	38
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
	IV.1 Deskripsi Obyek Penelitian	42
	IV.1.1 Sejarah Singkat dan Perkembangan Perusahaan..	42
	IV.1.2 Deskripsi Umum Responden.....	42
	IV.1.2.1 Karakteristik Responden.....	42
	IV.2 Hasil Analisis Data Instrumen.....	45
	IV.2.1 Hasil Uji Validitas.....	45
	IV.2.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	49

IV.3 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	50
IV.3.1 Pengujian Gejala Normalitas	50
IV.3.2 Pengujian Gejala Multikolinearitas.....	50
IV.3.3 Uji Heteroskedastisitas	51
IV.4 Analisa Deskriptif.....	51
IV.5 Hasil Uji Hipotesa.....	53
IV.5.1 Analisis Regresi Linear Sederhana	53
IV.5.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	58
IV.6 Matrik Korelasi.....	61
IV.7 Pembahasan.....	64
BAB V KESIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN	68
V.1 Kesimpulan	68
V.2 Keterbatasan Penelitian.....	69
V.3 Saran	69
DAFTAR PUSTAKA.....	70
LAMPIRAN.....	74