

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	10
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	10
1. Tujuan Penelitian	10
2. Kontribusi Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka.....	12
1. Manajemen Pemasaran.....	12
2. Pengertian Harga.....	12
3. Kualitas Pelayanan.....	17
4. Kepuasan Konsumen.....	22
5. Loyalitas Konsumen.....	28
B. Penelitian Terdahulu	31
C. Hubungan Antar Variabel	34
D. Rerangka Pemikiran	36
E. Hipotesis.....	36
BAB III METODELOGI PENELITIAN	
A. Waktu dan Tempat Penelitian	38
B. Desain Penelitian.....	38
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel	39

1. Definisi Variabel	39
2. Operasionalisasi Variabel.....	40
D. Populasi dan Sampel Penelitian	44
1. Populasi Penelitian	44
2. Sampel.....	44
E. Teknik Pengumpulan Data.....	45
1. Jenis data	45
2. Metode Pengumpulan data.....	46
F. Metode Analisis	46
1. Analisis Deskriptif.....	46
2. Analisis Inferensial.....	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	51
1. Sejarah bus TransJakarta.....	51
2. Visi Misi dan Nilai-nilai Perusahaan	52
B. Analisis Karakteristik Profil Responden.....	53
C. Karakteristik Jawaban Kuisioner	58
D. Metode Analisis Data.....	62
1. Evaluasi <i>Measurement Model</i> (Outer Model).....	62
2. Model Struktural atau Uji Hipotesis (Inner Model)	70
E. Pembahasan Hasil Penelitian	74
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	77
B. Saran.....	78
1. Saran Praktis.....	78
2. Saran Teoritis	80
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN.....	84