

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi, Pembatasan dan Perumusan Masalah Penelitian	9
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	9
1.2.2 Pembatasan Masalah Penelitian.....	9
1.2.3 Rumusan Masalah.....	10
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	10
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	10
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS.....	12
2.1. Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>) Jalan Tol.....	12
2.2. Fasilitas Tempat Istirahat	21
2.3. Persepsi Harga	24
2.4. Kepuasan Pelanggan.....	28

2.5.	Penelitian Terdahulu	31
2.6.	Kerangka Pemikiran	33
2.7.	Hipotesis.....	35
BAB III	METODE PENELITIAN	36
3.1.	Jenis Penelitian.....	36
3.2.	Variabel Penelitian.....	37
3.3.	Definisi Operasional Pengukuran Variabel.....	37
3.4.	Jenis dan Sumber Data.....	41
3.5.	Teknis Pengumpulan Data	41
3.6.	Populasi dan Sampel Penelitian.....	42
3.7.	Metode Analisis Data	44
	 3.7.1 Analisis Deskriptif.....	44
	 3.7.2 Deskripsi Data Responden.....	44
3.8.	Analisis Inferensial.....	44
3.9.	Pengujian Instrumen	45
3.10.	Teknik Analisis Data.....	46
	 3.10.1 Uji Asumsi Klasik	46
	 3.10.2 Analisa Regresi	49
	 3.10.3 Uji Hipotesis	49
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
4.1.	Deskripsi Perusahaan	52
	 4.1.1 Sejarah Perusahaan.....	52
	 4.1.2 Lingkup dan Badan Usaha.....	53
	 4.1.3 Sumber Daya.....	53
	 4.1.4 Tantangan Bisnis.....	55

4.1.5 Proses/Kegiatan Fungsi Bisnis.....	56
4.2. Gambaran Karakteristik (Profil Responden)	57
4.3. Uji Validitas dan Realibilitas	60
4.3.1 Uji Validitas	60
4.3.2 Uji Realibilitas	61
4.4. Analisis Statistik Deskriptif	62
4.4.1 Deskripsi Jawaban Responden Tentang Kualitas Layanan (X1).....	64
4.4.2 Deskripsi Jawaban Responden Tentang Fasilitas Tempat Istirahat (X2)	65
4.4.3 Deskripsi Jawaban Responden Tentang Persepsi Harga (X3)	65
4.4.4 Deskripsi Jawaban Responden Tentang Kepuasan Pelanggan (Y)	66
4.5. Hasil Analisis Data.....	66
4.5.1 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	66
4.5.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	70
4.5.3 Uji t.....	71
4.5.4 Analisa <i>Coefficient</i>	72
4.5.5 Koefisien Determinasi (R^2).....	74
4.5.6 Uji F	74
4.5.7 Hasil Matriks Korelasi Antar Dimensi	75
4.6. Pembahasan Hasil Penelitian.....	77
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	81
5.1. Kesimpulan	81
5.2. Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN	90

DAFTAR RIWAYAT HIDUP..... 118

