

## DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR BAGAN.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
<b>BAB I      PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian.....	5
1. Tujuan.....	5
2. Kegunaan.....	5
<b>BAB II      LANDASAN TEORITIS</b>	
A. Ruang Lingkup Manajemen Pemasaran.....	6
1. Definisi Manajemen Pemasaran.....	6
2. Fungsi Manajemen Pemasaran.....	8
3. Tujuan Manajemen pemasaran.....	8
4. Bauran Pemasaran ( marketing mix ).....	9

▪ Produk.....	10
▪ Harga.....	11
▪ Saluran Distribusi.....	12
▪ Promosi.....	12
B. Jasa.....	13
1. Pengertian Jasa.....	13
2. Karakteristik Jasa.....	14
3. Kategori Jasa.....	15
4. Pengertian Kualitas Jasa.....	16
5. Pelayanan Prima.....	18
C. Konsumen.....	21
1. Pengertian Konsumen.....	21
2. Perilaku Konsumen Dan Persepsi Konsumen.....	22
3. Kepuasan Konsumen.....	24
D. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Jasa Dengan Kepuasan Konsumen.....	27

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	29
1. Sejarah Singkat Perusahaan.....	29
2. Visi Dan Misi.....	32
3. Gambaran Transjakarta Koridor 1 Blok M- Kota.....	33
4. Struktur Organisasi.....	34
B. Metode Penelitian.....	43

C. Hipotesis.....	44
D. Populasi dan Sampel Penelitian.....	44
E. Variabel dan Pengukurannya.....	45
F. Definisi Operasional Variabel.....	47
1. Variabel Independent.....	47
2. Variabel Dependent.....	49
G. Metode Pengumpulan Data.....	51
H. Metode Analisis Data.....	52
1. Analisis Regresi Linear.....	52
2. Uji Hipotesis.....	54
<b>BAB IV</b>	<b>ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b>
A. Analisis Deskriptif Karakteristik Responden.....	55
B. Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan Jasa.....	60
C. Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan.....	75
D. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen.....	91
1. Analisis Regresi Linear.....	91
2. Uji Hipotesis.....	93
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>
A. Kesimpulan.....	95
B. Saran.....	96

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN