

## DAFTAR ISI

Halaman Judul	
Abstrak	
Halaman Persetujuan	
Halaman Pengesahan	
Riwayat Hidup	
Persembahan	
Motto	
Sanwacana	
Daftar Isi	
Daftar Tabel	
Daftar Gambar	
Daftar Lampiran	

	Halaman
I. PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	12
C. Pembatasan Masalah .....	12
D. Rumusan Masalah .....	13
E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	14
F. Ruang Lingkup Penelitian .....	15
II. TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PIKIR DAN HIPOTESIS .....	17
A. Tinjauan Pustaka .....	17
1. Kepuasan Konsumen .....	17
2. Kualitas Pelayanan Jasa .....	22
3. Hasil Penelitian yang Relevan .....	32
B. Kerangka Pikir .....	34
C. Hipotesis .....	37
III. METODOLOGI PENELITIAN .....	39

A.	Metode Penelitian .....	39
B.	Populasi dan Sampel .....	40
	1. Populasi .....	40
	2. Sampel .....	40
C.	Variabel Penelitian .....	41
D.	Definisi Konseptual dan Operasional Variabel .....	42
	1. Definisi Konseptual Variabel .....	42
	2. Operasional Variabel .....	43
E.	Tehnik Pengumpulan Data .....	48
F.	Uji Persyaratan Instrumen .....	49
	1. Uji Validitas Angket .....	49
	2. Uji Reliabilitas Angket .....	53
G.	Uji Persyaratan Statistik Parametrik .....	56
	1. Normalitas .....	56
	2. Homogenitas .....	56
H.	Uji Persyaratan Regresi Linear Ganda .....	57
	1. Uji Keberartian dan Linearitas Garis Regresi .....	57
	2. Uji Multikolinearitas .....	60
	3. Uji Autokorelasi .....	60
	4. Uji Heteroskedastisitas .....	60
I.	Uji Hipotesis .....	61
	1. Pengujian Hipotesis Secara Parsial .....	62
	2. Pengujian Hipotesis Secara Simultan .....	71
IV.	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	73
A.	Tujuan Umum Tempat Penelitian .....	73
	1. Sejarah Singkat PERUM DAMRI Stasiun Bandar Lampung .....	73
	2. Lokasi Perusahaan .....	74
	3. Tata Kerja .....	75
	4. Struktur Organisasi .....	76
	5. Visi Dan Misi PERUM DAMRI Stasiun Bandar Lampung .....	78
B.	Gambaran Umum Responden .....	78
C.	Deskripsi Data .....	78
	1. Data Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa <i>Tangible</i> (Bukti Fisik) (X1) .....	79
	2. Data Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa <i>Emphaty</i> (Kepedulian) (X2) .....	82
	3. Data Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa <i>Reliability</i> (Keandalan) .....	84
	4. Data Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan) .....	86
	5. Data Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa <i>Assurance</i> (Kepastian) .....	89
	6. Data Kepuasan Konsumen (Y) .....	91

D.	Uji Persyaratan Instrumen .....	93
1.	Uji Validitas .....	93
2.	Uji Reliabilitas .....	94
E.	Uji Persyaratan Statistik Parametrik .....	94
1.	Uji Normalitas .....	94
2.	Uji Homogenitas .....	97
F.	Uji Persyaratan Regresi Linear Ganda .....	98
1.	Uji Linearitas .....	99
2.	Uji Multikolinearitas .....	106
3.	Uji Autokorelasi .....	109
4.	Uji Heteroskedastisitas .....	110
G.	Uji Hipotesis .....	111
1.	Pengujian Hipotesis Secara Parsial .....	112
2.	Pengujian Hipotesis Secara Simultan .....	125
H.	Pembahasan .....	128
1.	Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa <i>Tangible</i> (X1) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y) .....	128
2.	Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa <i>Empahtyl</i> (X2) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y) .....	130
3.	Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa <i>Reliability</i> (X3) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y) .....	131
4.	Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa <i>Responsiviness</i> (X4) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y) .....	133
5.	Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa <i>Assurance</i> (X5) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y) .....	134
6.	Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa <i>Tangible</i> (X1), <i>Empahty</i> (X2), <i>Reliability</i> (X3) <i>Responsiviness</i> (X4), <i>Assurance</i> (X5) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y) .....	135
V.	KESIMPULAN DAN SARAN .....	139
A.	Kesimpulan .....	137
B.	Saran .....	140

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN