DAFTAR ISI

ABSTRAK iv
ABSTRACT v
KATA PENGANTAR vi
DAFTAR ISI.....viii
DAFTAR TABEL.....xii
DAFTAR GAMBAR xiii
DAFTAR LAMPIRAN xvii
BAB I PENDAHULUAN
1.1 Latar Belakang Penelitian 1
1.2 Rumusan Masalah.....8
1.3 Tujuan Penelitian 9
1.4 Manfaat Penelitian 10
1.4.1 Manfaat Operasional 10
1.4.2 Manfaat Pengembangan Ilmu 10
1.5 Pembatasan Masalah dan Asumsi 11
1.5.1 Pembatasan Masalah 11
1.5.2 Asumsi 11
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS
2.1 Kajian Pustaka 12
2.1.1 Penelitian Terdahulu.....12
2.1.2 Pengertian Pemasaran.....15
2.1.3 Jasa 17
2.1.3.1 Pengetian Jasa.....17
2.1.3.2 Ciri-ciri Jasa.....18
2.1.3.3 Klasifikasi Jasa 21
2.1.3.4 Sistem Bisnis Jasa.....26
2.1.4 Pemasaran Jasa 28
2.1.5 Bauran Pemasaran Jasa.....31

2.1.5.1 Produk Jasa (*The Service Product*).....35
2.1.5.2 Tarif Jasa (*Price*) 36
2.1.5.3 Tempat/Lokasi Pelayanan(*Place/Service Location*).39
2.1.5.4 Promosi (*Promotion*).....40
2.1.5.5 Orang/Partisipan (*People*) 42
2.1.5.6 Sarana Fisik (*Physical Evidence*) 44
2.1.5.7 Proses (*Process*) 46
2.1.6 Kepuasan Konsumen 47
2.1.6.1 Pengertian Kepuasan Konsumen 47
2.1.6.2 Faktor-faktor yang Mempengarui Kepuasan.....
Konsumen.....51
2.1.6.3 Ciri-ciri Konsumen yang Puas.....53
2.1.6.4 Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen.....55
2.1.6.5 Strategi Kepuasan Pelanggan 59
2.2 Kerangka Pemikiran 62
2.3 Hipotesis 65
BAB III METODOLOGI PENELITIAN
3.1 Metode Penelitian 66
3.2 Operasionalisasi Variabel 67
3.3 Populasi dan Sampel.....69
3.3.1. Populasi 69
3.3.2 Sampel.....69
3.4 Sumber Data dan Cara Penentuan Data/Informasi 70
3.4.1 Sumber Data.....70
3.4.2 Cara Penentuan Data/Informasi 71
3.4.3 Teknik Pengujian Penelitian 73
3.4.3.1 Uji Validitas 73
3.4.3.2 Uji Reabilitas 77
3.5 Rancangan Analisis Data.....78
3.5.1 Uji Asumsi Klasik 79
3.5.1.1 Uji Normalitas 79

3.5.1.2 Uji Multikolinearitas 80
3.5.1.3 Uji Heteroskedastisitas 80
3.5.2 Analisis Regresi Linier Berganda 81
3.5.3 Pengujian Hipotesis 82
3.5.3.1 Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F) 82
3.5.3.2 Uji Hipotesis Secara parsial (Uji t) 83
3.5.4 Uji Koefisien Determinasi 84
3.5.5 Uji Koefisien Determinasi Parsial 85
3.6 Waktu dan Lokasi Penelitian 85
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
4.1 Hasil Penelitian 86
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan 86
4.1.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan 86
4.1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan 87
4.1.1.3 Tujuan Berdirinya Perusahaan 88
4.1.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan 88
4.1.1.5 Legalitas Perusahaan 89
4.1.2 Gambaran Umum Responden 90
4.1.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 90
4.1.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis .....
Kelamin 91
4.1.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis .....
Pekerjaan 91
4.1.3 Analisis Data Penelitian 92
4.1.3.1 Variabel Produk 93
4.1.3.2 Variabel Harga 99
4.1.3.3 Variabel Tempat/Lokasi 105
4.1.3.4 Variabel Promosi 110
4.1.3.5 Variabel Orang/Karyawan 116
4.1.3.6 Variabel Sarana Fisik 122
4.1.3.7 Variabel Proses 126

4.1.3.8 Variabel Keandalan (Harapan Konsumen).....130
4.1.3.9 Variabel Ketanggapan (Harapan Konsumen).....135
4.1.3.10 Variabel Jaminan (Harapan Konsumen) 138
4.1.3.11 Variabel Perhatian (Harapan Konsumen).....142
4.1.3.12 Variabel Berwujud (Harapan Konsumen).....146
4.1.3.13 Variabel Keandalan (Kinerja Perusahaan) 150
4.1.3.14 Variabel Ketanggapan (Kinerja Perusahaan) 154
4.1.3.15 Variabel Jaminan (Kinerja Perusahaan) 158
4.1.3.16 Variabel Perhatian (Kinerja Perusahaan) 162
4.1.3.17 Variabel Berwujud (Kinerja Perusahaan).....165
4.1.4 Uji Asumsi Klasik 170
4.1.4.1 Uji Normalitas 170
4.1.4.2 Uji Multikolinearitas 171
4.1.4.3 Uji Heteroskedastistias 172
4.2 Pembahasan 173
4.2.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....173
4.2.2 Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F).....175
4.2.3 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t).....177
4.2.4 Analisis Koefisien Determinasi.....184
4.2.5 Analisis Koefisien Determinasi Parsial.....185
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN
5.1 Kesimpulan 187
5.2 Saran.....191
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN
DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penjualan Jasa Sewa Mobil Pada MM'S Trans Bandung.....7
Tabel 3.1 Definisi Operasionalisasi Variabel 67
Tabel 3.2 Skala Likert.....73
Tabel 3.3 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Bauran Pemasaran.....74
Tabel 3.4 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen.....
(Harapan) 75
Tabel 3.5 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen.....
(Kinerja).....76
Tabel 3.6 Rekapitulasi Hasil Uji Reabilitas Kuesioner Penelitian 77
Tabel 4.1 Usia Responden 91
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden.....91
Tabel 4.3 Jenis Pekerjaan Responden.....92
Tabel 4.4 Uji Multikolinearitas.....171
Tabel 4.5 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....173
Tabel 4.6 Hasil Analisis Regresi Secara Simultan.....176
Tabel 4.7 Hasil Hasil Analisis Regresi Secara Parsial.....177
Tabel 4.8 Koefisien Determinasi 184
Tabel 4.9 Koefisien Determinasi Parsial.....185

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bauran Pemasaran Jasa 34
Gambar 2.2 Konsep Kepuasan Pelanggan 49
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran.....64
Gambar 4.1 Frekuensi Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel.....
Produk.....94
Gambar 4.2 Tanggapan Responden Atas Pertanyaan No 1 94
Gambar 4.3 Tanggapan Responden Atas Pertanyaan No 2 95
Gambar 4.4 Tanggapan Responden Atas Pertanyaan No 3 96
Gambar 4.5 Tanggapan Responden Atas Pertanyaan No 4 96
Gambar 4.6 Tanggapan Responden Atas Pertanyaan No 5 97
Gambar 4.7 Tanggapan Responden Atas Pertanyaan No 6 98
Gambar 4.8 Tanggapan Responden Atas Pertanyaan No 7 98
Gambar 4.9 Frekuensi Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel.....
Harga 100
Gambar 4.10 Tanggapan Responden Atas Pertanyaan No 8 101
Gambar 4.11 Tanggapan Responden Atas Pertanyaan No 9 101
Gambar 4.12 Tanggapan Responden Atas Pertanyaan No 10 102
Gambar 4.13 Tanggapan Responden Atas Pertanyaan No 11 103
Gambar 4.14 Tanggapan Responden Atas Pertanyaan No 12 103
Gambar 4.15 Tanggapan Responden Atas Pertanyaan No 13 103
Gambar 4.16 Frekuensi Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel.....
Tempat/Lokasi 106
Gambar 4.17 Tanggapan Responden Atas Pertanyaan No 14 106
Gambar 4.18 Tanggapan Responden Atas Pertanyaan No 15 107
Gambar 4.19 Tanggapan Responden Atas Pertanyaan No 16 108
Gambar 4.20 Tanggapan Responden Atas Pertanyaan No 17 108
Gambar 4.21 Tanggapan Responden Atas Pertanyaan No 18 109
Gambar 4.22 Tanggapan Responden Atas Pertanyaan No 19 110

Gambar 4.23 Frekuensi Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel.....
Promosi 112
Gambar 4.24 Tanggapan Responden Atas Pertanyaan No 20 112
Gambar 4.25 Tanggapan Responden Atas Pertanyaan No 21 113
Gambar 4.26 Tanggapan Responden Atas Pertanyaan No 22 114
Gambar 4.27 Tanggapan Responden Atas Pertanyaan No 23 114
Gambar 4.28 Tanggapan Responden Atas Pertanyaan No 24 115
Gambar 4.29 Tanggapan Responden Atas Pertanyaan No 25 116
Gambar 4.30 Frekuensi Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel.....
Orang.....118
Gambar 4.31 Tanggapan Responden Atas Pertanyaan No 26 118
Gambar 4.32 Tanggapan Responden Atas Pertanyaan No 27 119
Gambar 4.33 Tanggapan Responden Atas Pertanyaan No 28 120
Gambar 4.34 Tanggapan Responden Atas Pertanyaan No 29 120
Gambar 4.35 Tanggapan Responden Atas Pertanyaan No 30 121
Gambar 4.36 Frekuensi Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel.....
Sarana Fisik.....123
Gambar 4.37 Tanggapan Responden Atas Pertanyaan No 31 123
Gambar 4.38 Tanggapan Responden Atas Pertanyaan No 32 124
Gambar 4.39 Tanggapan Responden Atas Pertanyaan No 33 125
Gambar 4.40 Tanggapan Responden Atas Pertanyaan No 34 125
Gambar 4.41 Frekuensi Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel.....
Proses 127
Gambar 4.42 Tanggapan Responden Atas Pertanyaan No 35 128
Gambar 4.43 Tanggapan Responden Atas Pertanyaan No 36 128
Gambar 4.44 Tanggapan Responden Atas Pertanyaan No 37 129
Gambar 4.45 Tanggapan Responden Atas Pertanyaan No 38 130
Gambar 4.46 Frekuensi Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel.....
Keandalan (Harapan Konsumen) 131
Gambar 4.47 Tanggapan Responden Atas Pertanyaan No 39 132
Gambar 4.48 Tanggapan Responden Atas Pertanyaan No 40 133

Gambar 4.49 Tanggapan Responden Atas Pertanyaan No 41 133
Gambar 4.50 Tanggapan Responden Atas Pertanyaan No 42 134
Gambar 4.51 Frekuensi Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel.....
Ketanggapan (Harapan Konsumen) 136
Gambar 4.52 Tanggapan Responden Atas Pertanyaan No 44 136
Gambar 4.53 Tanggapan Responden Atas Pertanyaan No 45 137
Gambar 4.54 Tanggapan Responden Atas Pertanyaan No 46 138
Gambar 4.55 Frekuensi Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel.....
Jaminan (Harapan Konsumen).....139
Gambar 4.56 Tanggapan Responden Atas Pertanyaan No 47 140
Gambar 4.57 Tanggapan Responden Atas Pertanyaan No 48 141
Gambar 4.58 Tanggapan Responden Atas Pertanyaan No 49 141
Gambar 4.59 Frekuensi Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel.....
Perhatian (Harapan Konsumen) 143
Gambar 4.60 Tanggapan Responden Atas Pertanyaan No 50 144
Gambar 4.61 Tanggapan Responden Atas Pertanyaan No 51 144
Gambar 4.62 Tanggapan Responden Atas Pertanyaan No 52 145
Gambar 4.53 Frekuensi Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel.....
Berwujud (Harapan Konsumen) 147
Gambar 4.64 Tanggapan Responden Atas Pertanyaan No 54 147
Gambar 4.65 Tanggapan Responden Atas Pertanyaan No 55 148
Gambar 4.66 Tanggapan Responden Atas Pertanyaan No 56 149
Gambar 4.67 Tanggapan Responden Atas Pertanyaan No 57 149
Gambar 4.68 Frekuensi Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel.....
Keandalan (Kinerja Perusahaan).....151
Gambar 4.69 Tanggapan Responden Atas Pertanyaan No 39 152
Gambar 4.70 Tanggapan Responden Atas Pertanyaan No 40 152
Gambar 4.71 Tanggapan Responden Atas Pertanyaan No 41 153
Gambar 4.72 Tanggapan Responden Atas Pertanyaan No 42 154
Gambar 4.73 Frekuensi Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel.....
Ketanggapan (Kinerja Perusahaan).....155

Gambar 4.74 Tanggapan Responden Atas Pertanyaan No 44 156
Gambar 4.75 Tanggapan Responden Atas Pertanyaan No 45 157
Gambar 4.76 Tanggapan Responden Atas Pertanyaan No 46 157
Gambar 4.77 Frekuensi Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel.....
Jaminan (Kinerja Perusahaan) 159
Gambar 4.78 Tanggapan Responden Atas Pertanyaan No 47 160
Gambar 4.79 Tanggapan Responden Atas Pertanyaan No 48 160
Gambar 4.80 Tanggapan Responden Atas Pertanyaan No 49 161
Gambar 4.81 Frekuensi Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel.....
Perhatian (Kinerja Perusahaan).....163
Gambar 4.82 Tanggapan Responden Atas Pertanyaan No 50 163
Gambar 4.83 Tanggapan Responden Atas Pertanyaan No 51 164
Gambar 4.84 Tanggapan Responden Atas Pertanyaan No 52 165
Gambar 4.85 Frekuensi Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel.....
Berwujud (Kinerja Perusahaan).....166
Gambar 4.86 Tanggapan Responden Atas Pertanyaan No 54 167
Gambar 4.87 Tanggapan Responden Atas Pertanyaan No 55 168
Gambar 4.88 Tanggapan Responden Atas Pertanyaan No 56 168
Gambar 4.89 Tanggapan Responden Atas Pertanyaan No 57 169
Gambar 4.90 Uji Normalitas.....170
Gambar 4.91 Uji Heteroskedastistias.....172
Gambar 4.92 Kurva Uji t Variabel Produk Terhadap Kepuasan Konsumen....178
Gambar 4.93 Kurva Uji t Variabel Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....179
Gambar 4.94 Kurva Uji t Variabel Tempat Terhadap Kepuasan Konsumen ...180
Gambar 4.95 Kurva Uji t Variabel Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen ..181
Gambar 4.96 Kurva Uji t Variabel Orang Terhadap Kepuasan Konsumen 182
Gambar 4.97 Kurva Uji t Variabel Sarana Fisik Terhadap Kepuasan.....
Konsumen 183
Gambar 4.98 Kurva Uji t Variabel Proses Terhadap Kepuasan Konsumen 184

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Data Konsumen MM'S Trans
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian
Lampiran 3. Tabulasi Jawaban Responden
Lampiran 4. Hasil SPSS
Lampiran 5. Tabel F
Lampiran 6. Tabel t