

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Penelitian	6
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian	7
F. Sistematis Penulisan Skripsi	8
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Manajemen Pemasaran	10
1. Pengertian Manajemen Pemasaran	10
B. Jasa	10
1. Pengertian Jasa	10
2. Karakteristik Jasa	11
C. Fasilitas	12
1. Pengertian Fasilitas	12

2. Desain Fasilitas.....	13
3. Tata Letak Fasilitas.....	15
4. Fasilitas Dalam Perspektif Islam	17
D. Tarif	19
1. Pengertian Tarif	19
2. Jenis Tarif Angkutan	20
3. Kebijakan Penentuan Tarif	20
4. Tarif Dalam Perspektif Islam	21
E. Ketepatan Waktu	23
1. Pengertian Ketepatan Waktu	23
2. Ketepatan Waktu Dalam Perspektif Islam	24
F. Kepuasan Pelanggan.....	26
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	26
2. Strategi Kepuasan Pelanggan	27
3. Tipe - Tipe Kepuasan dan Ketidakpuasan Pelanggan	28
4. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	29
5. Kepuasan Pelanggan Dalam Perspektif Islam	31
G. Penelitian Terdahulu.....	33
H. Kerangka Berpikir	39
I. Hipotesis	41

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Dan Pendekatan Penelitian	44
B. Sumber Data	44
C. Populasi Dan Sampel.....	45
D. Tata Variabel Penelitian	47
E. Definisi Operasional Variabel	47
F. Teknik Pengumpulan Data	51
G. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	52
H. Uji Asumsi Klasik	53
I. Analisis Data	56

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	58
1. Profil Singkat dan Sejarah Berdirinya PO. Haryanto	58
a. Profil Singkat PO. Haryanto	58
b. Sejarah Berdirinya PO. Haryanto	58
2. Visi, Misi dan Tujuan PO. Haryanto	62
3. Struktur Organisasi	62
4. Produk - Produk	69
B. Gambaran Umum Responden.....	70
1. Jenis Kelamin Responden.....	70
2. Usia Responden	71
3. Pekerjaan Responden.....	71
4. Frekuensi Pembelian Tiket	72
C. Deskripsi Data Penelitian	73
1. Variabel Fasilitas	73
2. Variabel Tarif	75
3. Variabel Ketepatan Waktu.....	77
4. Variabel Kepuasan Pelanggan	78
D. Uji Instrumen Data	80
1. Uji Validitas Instrumen	80
2. Uji Reliabilitas Instrumen.....	82
E. Uji Asumsi Klasik	82
1. Uji Multikolinieritas	83
2. Uji Heteroskedastisitas	83
3. Uji Autokorelasi	84
4. Uji Normalitas	85
F. Teknik Analisis Data	87
1. Analisis Regresi Linier Berganda.....	87
2. Koefisien Determinasi (R^2)	88
3. Uji Signifikasi Parsial (Uji t).....	89

G. Pembahasan	91
1. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Bus Malam PO. Haryanto.....	91
2. Pengaruh Tarif Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Bus Malam PO. Haryanto.....	92
3. Pengaruh Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Bus Malam PO. Haryanto	94
BAB V PENUTUP	
A. Simpulan.....	96
B. Keterbatasan Penelitian	96
C. Saran	97
D. Penutup.....	97
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR RIWAYAT PENDIDIKAN	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Tipe - Tipe Kepuasan dan Ketidakpuasan Pelanggan.....	28
Tabel 2.2	Hasil Persamaan dan Perbedaan dengan Penelitian Terdahulu.....	33
Tabel 3.1	Definisi Operasional.....	48
Tabel 3.2	Pengambilan Keputusan Ada Tidaknya Autokorelasi	55
Tabel 4.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	70
Tabel 4.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	71
Tabel 4.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	72
Tabel 4.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian Tiket....	72
Tabel 4.5	Hasil Jawaban Responden Variabel Fasilitas.....	73
Tabel 4.6	Hasil Jawaban Responden Variabel Tarif	76
Tabel 4.7	Hasil Jawaban Responden Variabel Ketepatan Waktu	77
Tabel 4.8	Hasil Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan.....	79
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas	81
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas	82
Tabel 4.11	Hasil Uji Multikolinearitas.....	83
Tabel 4.12	Hasil Uji Autokorelasi.....	84
Tabel 4.13	Hasil Uji Normalitas (One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test) .	87
Tabel 4.14	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	87
Tabel 4.15	Hasil Uji Koefisien Determinasi	89
Tabel 4.16	Hasil Uji t (Parsial).....	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	27
Gambar 2.2 Kerangka Berfikir	40
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PO. Haryanto	63
Gambar 4.2 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	84
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas dengan Histogram.....	85
Gambar 4.4 Hasil Uji Normalitas dengan Normal Probability Plot.....	86

