

DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL	
ABSTRAK	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	6
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan	
1. Tujuan Penulisan.....	6
2. Manfaat Penulisan.....	7
BAB II. KAJIAN TEORITIS DAN METODOLOGI PENULISAN	
A. Kajian Teoritis.....	8
B. Kerangka Berpikir.....	28
C. Metodologi Penulisan.....	29
BAB III. PEMBAHASAN	
A. Karakteristik Responden.....	38

B. Uji Validitas dan Uji Realibilitas 39

C. Uji Hipotesis..... 42

BAB IV. KESIMPULAN

A. Kesimpulan..... 45

B. Saran..... 46

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Nomor Tabel	Judul Tabel	Halaman
Tabel 2.1	Skala Likert	30
Tabel 2.2	Indikator Variabel	33
Tabel 3.1	Jenis Kelamin Responden	38
Tabel 3.2	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	39
Tabel 3.3	Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	40
Tabel 3.4	Uji Reliabilitas	41
Tabel 3.5	Koefisien Determinasi	42
Tabel 3.6	Hasil Uji t	43

DAFTAR GAMBAR

Nomor Gambar	Judul Gambar	Halaman
Gambar I.1	Grafik Penumpang Transjakarta Januari-Juni 2016	5
Gambar II.1	Konsep Kepuasan Pelanggan	17
Gambar II.2	Kerangka Berpikir Teoritis	29