

DAFTAR ISI

JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR ORISINALITAS.....	iii
ABSTRAK.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
BAB II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	
2.1 Kajian Pustaka.....	13
2.1.1 Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.2 Persepsi Harga.....	20
2.1.3 Kepuasan Konsumen.....	27
2.1.4 Loyalitas Konsumen.....	30
2.2 <i>Review</i> Penelitian Relevan.....	35
2.3 Kerangka Pemikiran.....	44
2.4 Hipotesis.....	50
BAB III. OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Objek dan Ruang Lingkup Penelitian.....	52
3.2 Metode Penelitian.....	52
3.3 Variabel Penelitian dan Pengukurannya.....	53
3.3.1 Skala Pengukuran.....	57

3.4 Metode Penentuan Populasi dan Sampel.....	58
3.4.1 Populasi.....	58
3.4.2 Sampel.....	58
3.5 Prosedur Pengumpulan Data.....	60
3.6 Metode Analisis.....	61
3.6.1 Uji Validitas.....	61
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	62
3.6.3 Analisis Jalur.....	63
3.6.3.1 Pengembangan Model Secara Teoritis.....	63
3.6.3.2 Menyusun Diagram Jalur dan Persamaan Struktural.....	64
3.6.3.3 Konversi Diagram Jalur Kedalam Persamaan	64
3.6.3.4 Memilih Jenis Input Matriks dan Estimasi Model yang Diusulkan.....	65
3.6.3.5 Menilai Identifikasi Model Struktural.....	65
3.6.3.6 Menilai Kriteria <i>Goodness-of-fit</i>	66
3.6.3.7 Interpretasi dan Modifikasi Model.....	70
3.7 Pengujian Hipotesis.....	71
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Deskripsi Unit Analisis	73
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	77
4.2.1 Hasil Pengujian Instrumen.....	77
4.2.1.1 Uji Validitas.....	77
4.2.1.2 Uji Reliabilitas.....	79
4.2.2 Analisis Deskriptif.....	80
4.2.2.1 Kualitas Pelayanan.....	81
4.2.2.2 Persepsi Harga.....	82
4.2.2.3 Kepuasan Konsumen.....	83
4.2.2.4 Loyalitas Konsumen.....	84
4.2.3 Exploratory Factor Analysis (EFA).....	85
4.2.3.1 Variabel Kualitas Pelayanan.....	86
4.2.3.2 Variabel Persepsi Harga.....	87
4.2.3.3 Variabel Kepuasan Konsumen.....	89

4.2.3.4 Variabel Loyalitas Konsumen.....	90
4.2.4 Confirmatory Factor Analysis (CFA).....	92
4.2.4.1 <i>First-order Construct</i>	93
4.2.4.2. <i>Second-order Construct</i>	96
4.2.5 Analisis <i>Full Model SEM</i>	99
4.2.6 Perhitungan SEM Variabel Penelitian (<i>Structural Model Test</i>).....	102
4.2.6.1 Estimasi Variabel Kualitas Pelayanan.....	102
4.2.6.2 Estimasi Variabel Persepsi Harga.....	103
4.2.6.3 Estimasi Variabel Kepuasan Pelayanan.....	104
4.2.6.4 Estimasi Variabel Loyalitas Konsumen.....	104
4.2.7 Hasil Uji Hipotesis.....	108
4.2.8 Pembahasan.....	111
4.3 Implikasi Manajerial.....	113
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	120
5.2 Saran.....	122
DAFTAR PUSTAKA.....	126
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Panjang Jaringan Jalan di Pulau Jawa	2
1.2	Jumlah Armada Bus Yang Disiagakan Saat Arus Mudik 2012-2013	3
1.3	Standar Pelayanan Minimal Bus Antar Kota Antar Propinsi	4
1.4	Daftar PO Dari Kota Jakarta Yang Melayani Trayek Jakarta – Purwokerto	6
1.5	Perbandingan Data Okupansi 3 Operator Bus AKAP Trayek Jakarta - Purwokerto Periode September 2012 - Agustus 2013	7
2.1	<i>Review</i> Penelitian Relevan	43
3.1	Operasionalisasi Variabel Kualitas Pelayanan (X1), Persepsi Harga (X2), Kepuasan Konsumen (Y1), dan Loyalitas Konsumen (Y2)	55
3.2	Bobot Penelitian Kuesioner	58
3.3	<i>Goodness of Fit Index</i>	71
4.1	Hasil Uji Validitas	78
4.2	Hasil Uji Reliabilitas	80
4.3	Nilai Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan (X1)	81
4.4	Nilai Analisis Deskriptif Persepsi Harga (X2)	82
4.5	Nilai Analisis Deskriptif Kepuasan Konsumen (Y1)	83
4.6	Nilai Analisis Deskriptif Loyalitas Konsumen (Y2)	84
4.7	KMO and Bartlett's Test Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	86
4.8	Faktor Analisis Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	86
4.9	KMO and Bartlett's Test Variabel Persepsi Harga (X2)	87
4.10	Faktor Analisis Variabel Persepsi Harga (X2)	88
4.11	KMO and Bartlett's Test Variabel Kepuasan Konsumen (Y1)	89
4.12	Faktor Analisis Variabel Kepuasan Konsumen (Y1)	89
4.13	KMO and Bartlett's Test Variabel Loyalitas Konsumen (Y2)	90
4.14	Faktor Analisis Variabel Loyalitas Konsumen (Y2)	91
4.15	Indikator pada Model Variabel Persepsi Harga melalui <i>First-Order Construct</i>	94
4.16	Indikator pada Model Variabel Kepuasan Konsumen melalui <i>First-Order Construct</i>	95
4.17	Indikator pada Model Variabel Kualitas Pelayanan melalui <i>Second-Order Construct</i>	97
4.18	Indikator pada Model Variabel Loyalitas Konsumen melalui <i>Second-Order Construct</i>	99
4.19	Hasil <i>Goodness of Fit Index Full Model SEM</i>	100
4.20	Hasil <i>Goodness of Fit Index Full Model SEM</i> Setelah Modifikasi	101

4.21	Estimasi Variabel Kualitas Pelayanan	102
4.22	Estimasi Variabel Persepsi Harga	103
4.23	Estimasi Variabel Kepuasan Konsumen	104
4.24	Estimasi Variabel Loyalitas Konsumen	104
4.25	Signifikansi Hubungan Antar Variabel Penelitian	105
4.26	Pengaruh Langsung Antar Variabel Penelitian	106
4.27	Pengaruh Tidak Langsung Antar Variabel Penelitian	107
4.28	Pengaruh Tidak Langsung Antar Variabel Penelitian Melalui Sobel Test	107

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
1.1	Perbandingan Data Okupansi 3 Operator Bus AKAP Trayek Jakarta – Purwokerto Periode September 2012 - Agustus 2013	8
1.2	Perbandingan Data Okupansi 3 Operator Bus AKAP Trayek Jakarta – Purwokerto Periode Desember 2012 - Agustus 2013	8
2.1	<i>The Characteristic of Services</i>	15
2.2	<i>Gaps Model Of Service Quality</i>	17
2.3	Kerangka Pemikiran	50
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	73
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	74
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	75
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran per Bulan	76
4.5	<i>First-order Construct</i> Variabel Persepsi Harga (X2)	93
4.6	<i>First-order Construct</i> Variabel Kepuasan Konsumen (Y1)	94
4.7	<i>Second-order Construct</i> Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	96
4.8	<i>Second-order Construct</i> Variabel Loyalitas Konsumen (Y2)	98
4.9	<i>Full Model</i> SEM Seluruh Variabel	100
4.10	<i>Full Model</i> SEM Seluruh Variabel Setelah Modifikasi Kepuasan Konsumen	101

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul
1	Surat Keterangan Observasi Dan Penelitian Lapangan
2	Kuesioner Penelitian
3	Data Validitas dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan
4	Data Validitas dan Reliabilitas Persepsi Harga
5	Data Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Konsumen
6	Data Validitas dan Reliabilitas Loyalitas Konsumen
7	Hasil Uji SEM dengan AMOS 21 Sebelum Modifikasi
8	Hasil Uji SEM dengan AMOS 21 Sesudah Modifikasi
9	Kartu Konsultasi Bimbingan
10	Surat Persetujuan Seminar Proposal
11	Surat Persetujuan Seminar Hasil
12	Surat Persetujuan Sidang Skripsi