

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>ABSTRACT</b> .....	ii
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG</b> .....	iii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xi

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah.....	9
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	9

### **BAB II KAJIAN TEORITIS DAN METODELOGI PENELITIAN**

A. Kajian Teoritis .....	11
B. Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	21
C. Kerangka Berpikir .....	24
D. Metodologi Penulisan.....	25

### **BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Deskripsi Kasus.....	34
B. Analisis Kasus.....	35

### **BAB IV KESIMPULAN**

A. Kesimpulan .....	54
B. Saran.....	55

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

No.	Judul Tabel	Halaman
Tabel II.1	Tinjauan Penelitian Terdahulu	23
Tabel II.2	Operasional Variabel Penelitian	26
Tabel II.3	Bobot dan Kategori Pengukuran Data	30
Tabel III.1	Hasil Uji Validitas	36
Tabel III.2	Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan	37
Tabel III.3	Hasil Uji Reliabilitas Minat Beli Ulang	37
Tabel III.4	Jenis Kelamin Responden	38
Tabel III.5	Usia Responden	39
Tabel III.6	Pendidikan Responden	39
Tabel III.7	Pekerjaan Responden	40
Tabel III.8	Frekuensi Jawaban Responden	41
Tabel III.9	Frekuensi Jawaban Responden	42
Tabel III.10	Frekuensi Jawaban Responden	43
Tabel III.11	Frekuensi Jawaban Responden	44
Tabel III.12	Frekuensi Jawaban Responden	45
Tabel III.13	Frekuensi Jawaban Responden	46
Tabel III.14	Hasil Uji Normalitas	47
Tabel III.15	Hasil Uji Linieritas	48
Tabel III.16	Hasil Uji r	49
Tabel III.17	Hasil Uji t	50
Tabel III.18	Hasil Uji Determinasi ( $r^2$ )	51
Tabel III.19	Hasil Regresi Linier Sederhana	52

## DAFTAR GAMBAR

No.	Judul Gambar	Halaman
Gambar I.1	Pendapatan Operasional Taksi	4
Gambar I.2	Keluhan Pengguna	8
Gambar II.1	Kerangka Pemikiran	24

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>No.</b>	<b>Judul Lampiran</b>
Lampiran 1	Kuesioner
Lampiran 2	Surat Keterangan Bebas Plagiarisme
Lampiran 3	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan
Lampiran 4	Hasil Uji Validitas Variabel Minat Beli Ulang
Lampiran 5	Hasil Uji Reliabilitas
Lampiran 6	Hasil Uji Persyarat Analisis
Lampiran 7	Hasil Uji Hipotesis
Lampiran 8	Hasil Uji Plagiarisme