

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
SURAT PERSETUJUAN SIDANG KARYA ILMIAH	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
LEMBAR ORISINALITAS	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	7
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan	7
BAB II	9
A. Kajian Teoretis	9
B. Kerangka Berfikir	19
C. Metodologi Penelitian	20
BAB III	30
A. Analisis Kasus	30
BAB IV	52
A. Kesimpulan	52
B. Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN	58

DAFTAR TABEL

Nomor Tabel	Judul Tabel	Halaman
Tabel I.1	Daftar 25 Kota Termacet Di Dunia	2
Tabel II.1	Penelitian terdahulu yang relevan	18
Tabel III.1	Janis Kelamin Responden	30
Tabel III.2	Fakultas Responden	32
Tabel III.3	Hasil Uji Validitas	33
Tabel III.4	Hasil Uji Reliabilitas	34
Tabel III.5	Deskripsi Variabel Kualitas Layanan (X)	35
Tabel III.6	Deskripsi Variabel Loyalitas Konsumen (Y)	38
Tabel III.7	<i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	42
Tabel III.8	ANOVA Table	42
Tabel III.9	<i>Coefficients Table</i>	43
Tabel III.10	Model Summary	45

DAFTAR GAMBAR

Nomor Gambar	Judul Gambar	Halaman
Gambar I.1	Grafik Pertumbuhan Pelanggan Transjakarta pertahun	4
Gambar I.2	Keluhan dari Dian Rezeki	6
Gambar I.3	Keluhan dari Sofyardi Rahmat	6
Gambar II.1	Kerangka Berfikir Penelitian	19
Gambar III.1	Janis Kelamin Responden	31
Gambar III.2	Fakultas Responden	32
Gambar III.3	Uji Normalitas	41
Gambar III.4	Grafik Analisis Regresi Linear	44

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor Lampiran	Judul Lampiran
Lampiran 1	Kuesioner
Lampiran 2	Data Responden
Lampiran 3	Hasil Pengolahan SPSS