

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR GRAFIK	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Nama Perusahaan, Jenis Perusahaan dan Lokasi Perusahaan	1
1.1.2 Logo Perusahaan	3
1.1.3 Visi dan Misi Perusahaan.....	3
1.1.4 Daerah Operasi V Purwokerto	3
1.1.5 Struktur Organisasi	5
1.2 Latar Belakang Penelitian	6
1.3 Rumusan Masalah Penelitian	13
1.4 Tujuan Penelitian	13
1.5 Kegunaan Penelitian	14
1.6 Sistematis Penulisan.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN	16
2.1 Landasan Teori.....	16
2.1.1 Pemasaran	16

2.1.2 Pemasaran Jasa.....	17
2.1.3 Bauran Pemasaran.....	19
2.1.4 Kepuasan Konsumen	24
2.1.5 Hubungan Bauran Pemasaran Jasa dengan Kepuasan Pelanggan ..	27
2.2 Penelitian Terdahulu	28
2.3 Kerangka Pemikiran.....	43
2.4 Hipotesis Penelitian	45
2.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	46
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	47
3.1 Jenis Penelitian.....	47
3.2 Variabel Operasional dan Skala Pengukuran.....	47
3.2.1 Variabel Operasional.....	47
3.2.2 Skala Pengukuran.....	51
3.3 Tahapan Penelitian.....	52
3.4 Populasi dan Sampel	52
3.4.1 Populasi.....	52
3.4.2 Sampel.....	53
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	54
3.6 Teknik Pengujian Data.....	55
3.6.1 Uji Validitas	55
3.6.2 Uji Reliabilitas	57
3.7 Teknik Analisis Data.....	58
3.7.1 Analisis Deskriptif	58
3.7.2 Methode of Succesive Interval (MSI).....	60
3.7.3 Uji Asumsi Klasik.....	61
3.7.4 Analisis Regresi Linier Berganda	62

3.7.5 Pengujian Hipotesis	63
3.7.6 Koefisien Determinasi	65
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	66
4.1 Pengumpulan Data	66
4.2 Karakteristik Responden	66
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	66
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi.....	67
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan	68
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan.....	69
4.3 Hasil Penelitian	70
4.3.1 Analisis Deskriptif	70
4.3.2 Methode of Succesive Interval (MSI).....	87
4.3.3 Uji Asumsi Klasik.....	88
4.3.4 Analisis Regresi Liner Berganda	90
4.3.5 Uji Hipotesis	92
4.3.6 Koefisien Determinasi	97
4.4 Analisis Hasil Penelitian dan Pembahasan	98
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	108
5.1 Kesimpulan	108
5.1.1 Bauran Pemasaran Jasa Kereta Api Serayu.	108
5.1.2 Kepuasan Penumpang Kereta Api Serayu.	108
5.1.3 Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Serayu Secara Simultan.....	109
5.1.4 Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Serayu Secara Parsial.	109
5.2 Saran	109

5.2.1 Saran Bagi Perusahaan.....	109
5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya.....	110
DAFTAR PUSTAKA.....	111