

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| 1.1 Volume Kendaraan yang melalui Tol Cipularang Tahun 2015 .....       | 2  |
| 1.2 Daftar Travel Bandung – Jakarta .....                               | 3  |
| 1.3 Jumlah Penumpang Primajasa Bandung – Bandara Soekarno Hatta ....    | 4  |
| 1.4 Jadwal Keberangkatan Bus Primajasa Bandung – Bandara Soekarno Hatta | 5  |
| 1.5 Daftar Harga Tiket Travel Bandung – Bandara Soekarno Hatta .....    | 6  |
| 3.1 Karakteristik penelitian .....                                      | 39 |
| 3.2 Operasional Variabel .....  | 41 |
| 3.3 Hasil Uji Validitas .....   | 47 |
| 3.4 Hasil Uji Reabilitas .....  | 49 |
| 3.5 Kriteria Interpretasi Skor .....                                    | 51 |
| 4.1 Tanggapan Responden Mengenai Harapan Pelanggan .....                | 63 |
| 4.2 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan. ....               | 64 |
| 4.3 Tanggapan Responden Mengenai Citra Merek .....                      | 66 |
| 4.4 Tanggapan Responden Mengenai Persepsi Harga .....                   | 67 |
| 4.5 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan .....               | 68 |
| 4.6 Uji Multikolonieritas .....   | 71 |
| 4.7 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....                             | 74 |
| 4.8 Hasil Uji t .....   | 77 |
| 4.9 Hasil Uji f .....   | 79 |
| 4.10 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....                              | 80 |