

## Rencana Daftar Pustaka

- Kotler, Philip Dan Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua Belas. Indeks : Jakarta
- Rangkuti, Freddy. 2003. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta : Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama, Salemba Empat : Jakarta.
- McMillan J.H adn Schumacher S. 2001. *Research in Education*. Edisi Ke-5, Addison Wesley Longman, Inc.
- Miro, Fidel. 2005. *Perencanaan Transportasi Untuk Mahasiswa, Perencanaan dan Praktisi*. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Moenir, H.A.S. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum Diindonesia*. Edisi Kesatu. Bumi Aksara : Jakarta.
- Peter, J. Paul dan Jerry C Olson. 2000. *Consumer bhavior : Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran Jilid 1*. Edisi Keempat. Jakarta : Erlangga.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : CV. Alfabeta
- Wilkie, William L. 1994. *Consumer Behavior*. New York : Third Edition, Jhon Wiley & Sons Inc
- Sekaran, Uma dan Bougie,Roger . 2013. *Research Methods for Business* : Edisi Ke-6, Salemba Empat : Jakarta
- Moenir, HAS,. 2010, *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*, Jakarta, Bumi Askara
- Mar'ati, Choirul, Nafisa, 2013, *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Ojek Online (Studi Pada Konsumen GO-JEK Di Surabaya*. Surabaya. Jurnal Manajemen
- Anggraini, Fitriah, Nur, 2017, *Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Konsumen Menggunakan Jasa Ojek Online (Studi Perbandingan GO-JEK Dan Ojek Online Syar'i)*, Surakarta. Jurnal Manajemen.,
- Pramita, Nanda, Ilviana, 2013, *Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen Dalam Memilih Jasa Transportasi Taksi Roda Dua*, Surabaya. Jurnal Manajemen.

## RENCANA DAFTAR ISI

**ABSTRAK** .....

**KATA PENGANTAR**.....

**DAFTAR ISI**.....

**DAFTAR TABEL**.....

**DAFTAR GAMBAR**.....

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1. Latar Belakang .....

1.2. Rumusan Masalah .....

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....

1.3.1. Tujuan Penelitian.....

1.3.2. Manfaat Penelitian.....

1.4. Sistematika Penulisan .....

### **BAB II TELAAH PUSTAKA DAN HIPOTESIS**

2.1. Kepuasan Konsumen .....

2.1.1. Defenisi Kepuasan Konsumen .....

2.1.2. Komponen Kepuasan Konsumen .....

2.1.3. Ciri-ciri Konsumen Yang Puas .....

2.1.4. Elemen Kepuasan Konsumen.....

2.1.5. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan.....

2.1.6. Strategi Kepuasan Pelanggan .....

2.2. Jasa.....

2.2.1. Defenisi Jasa.....

2.2.2. Karakteristik Jasa .....

2.2.3. Macam-macam Jasa .....	
2.3. Transportasi.....	
2.3.1. Defenisi Transportasi .....	
2.3.2. Klasifikasi Transportasi.....	
2.3.3. Prasarana dan Sarana Transportas.....	
2.4. Penelitian Terdahulu .....	
2.5. Kerangka Pemikiran.....	
2.6. Hipotesis .....	

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1. Lokasi Penelitian.....	
3.2. Operasional Variabel .....	
3.3. Populasi dan Sampel .....	
3.4. Jenis dan Sumber Data.....	
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	
3.6. Teknik Analisa Data .....	

### **BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

4.1. Profil Perusahaan .....	
4.2. Visi dan Misi.....	
4.3. Struktur Organisasi .....	

### **BAB V HASIL PENLITIAN DAN PEMBAHASAN**

5.1. Identifikasi Responden.....	
5.1.1. Usia.....	
5.1.2. Jenis Kelamin .....	
5.1.3. Tingkat Pendidikan .....	
5.2. Uji Validitas dan Reabilitas .....	

5.2.1. Uji Validitas .....	
5.2.2. Uji Reabilitas.....	
5.3. Analisa Deskriptif .....	
5.3.1. Deskriptif Variabel Layanan .....	
5.3.2. Deskriptif Presepsi Harga.....	
5.3.3. Deskriptif Kepuasan Konsumen.....	
5.4. Rekapitulasi Data.....	
5.5. Pengaruh Variabel Independen terhadap Variabel Dependen .....	
5.5.1. Asumsi Klasik .....	
5.5.2. Regresi Linear Berganda .....	
5.5.3. Koefisien Determinasi.....	
5.6. Pengujian Hipotesis .....	
5.6.1. Uji T .....	
5.6.2. Uji F.....	

**BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

6.1. Simpulan .....	
6.2. Saran .....	

**DATAR PUSTAKA .....**

**LAMPIRAN**