

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	iii
<b>MOTTO</b> .....	iv
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>ABSTRAKSI</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xviii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
1.5 Tinjauan Pustaka .....	8
1.5.1 Tinjauan Empirik .....	8
1.5.2 Tinjauan Teoritik .....	13
1.5.2.1 Kepuasan Pelanggan.....	13
1.5.2.2 Kualitas Pelayanan.....	16
1.5.2.3 Harga.....	21
1.5.2.4 Word of Mouth.....	24
1.6 Konsep yang Menghubungkan Antar Variabel .....	29
1.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	29
1.6.2 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan .....	31
1.6.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Word of Mouth .....	32
1.6.4 Pengaruh Harga terhadap Word of Mouth .....	33
1.6.5 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Word of Mouth .....	35
1.6.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Word of Mouth melalui Kepuasan Pelanggan.....	36
1.6.7 Pengaruh Harga terhadap Word of Mouth melalui Kepuasan Pelanggan.....	37
1.7 Kerangka Pemikiran .....	38
1.8 Definisi Konsep dan Operasional .....	39
1.8.1 Definisi Konsep .....	39

1.8.2	Definisi Operasional .....	40
1.8.2.1	Variabel Harga .....	40
1.8.2.2	Variabel Kualitas Pelayanan .....	40
1.8.2.3	Variabel Kepuasan Pelanggan .....	41
1.8.2.4	Variabel Word of Mouth .....	41
1.8.3	Operasionalisasi Variabel, Indikator, dan Item .....	42
1.9	Hipotesis .....	44
1.10	Metode Penelitian .....	45
1.10.1	Tipe Penelitian .....	45
1.10.2	Ruang Lingkup Penelitian .....	45
1.10.3	Lokasi Penelitian .....	45
1.10.4	Sumber Data .....	46
1.10.5	Teknik Pengumpulan Data .....	46
1.10.6	Populasi dan Sampel .....	46
1.10.7	Uji Validitas .....	48
1.10.8	Uji Reliabilitas .....	49
1.10.9	Teknik Analisis Data .....	50
1.10.9.1	Analisis Statistik Deskriptif .....	50
1.10.9.2	Analisis Statistik Inferensial.....	50
1.10.9.2.1	Uji Asumsi Klasik .....	50
1.10.9.2.1.1	Uji Normalitas.....	50
1.10.9.2.1.2	Uji Multikolonieritas .....	51
1.10.9.2.1.3	Uji Heteroskedastisitas .....	51
1.10.9.2.2	Analisis Jalur (Path Analysis) .....	52
1.10.9.2.3	Analisis Uji t .....	53
1.10.9.2.4	Uji Sobel .....	55
<b>BAB II GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN .....</b>		<b>56</b>
2.1	Sejarah Perkembangan .....	56
2.2	Logo .....	57
2.3	Visi dan Misi .....	57
2.4	Struktur Organisasi .....	58
2.5	Fasilitas .....	59
2.6	Kantor Cabang .....	59
2.7	Jadwal Keberangkatan .....	61
<b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>62</b>
3.1	Karakteristik Responden .....	62
3.1.1	Usia Responden .....	62
3.1.2	Jenis Kelamin Responden .....	64
3.1.3	Pendidikan Terakhir Responden .....	64
3.1.4	Pekerjaan Responden .....	65
3.1.5	Frekuensi Responden dalam menggunakan jasa Joglosemar .....	66
3.1.6	Pengeluaran Belanja per Bulan Responden .....	66
3.1.7	Mengetahui Joglosemar dari mana .....	68

3.2	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	69
3.2.1	Uji Validitas .....	69
3.2.2	Uji Reliabilitas .....	71
3.3	Analisis Data Hasil Penelitian .....	72
3.3.1	Analisis Statistik Deskriptif .....	72
3.3.1.1	Kualitas Pelayanan .....	73
3.3.1.2	Rekapitulasi Rata-Rata Item Kualitas Pelayanan .....	90
3.3.1.3	Harga .....	91
3.3.1.4	Rekapitulasi Rata-Rata Item Harga .....	94
3.3.1.5	Kepuasan Pelanggan .....	95
3.3.1.6	Rekapitulasi Rata-Rata Item Kepuasan Pelanggan .....	102
3.3.1.7	Komunikasi dari Mulut ke Mulut (Word of Mouth) .....	103
3.3.1.8	Rekapitulasi Rata-Rata Item Word of Mouth .....	106
3.3.1.9	Rekapitulasi Total Rata-Rata Item dari Kualitas Pelayanan, Harga, dan Word of Mouth .....	106
3.3.2	Analisis Statistik Inferensial .....	108
3.3.2.1	Uji Asumsi Klasik .....	108
3.3.2.1.1	Uji Normalitas.....	108
3.3.2.1.2	Uji Multikolinearitas .....	109
3.3.2.1.3	Uji Heteroskedastisitas .....	110
3.3.2.2	Analisis Path (Path Analysis) dan Uji T .....	112
3.3.2.2.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	113
3.3.2.2.2	Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	115
3.3.2.2.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Word of Mouth.....	116
3.3.2.2.4	Pengaruh Harga terhadap Word of Mouth.....	118
3.3.2.2.5	Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Word of Mouth.....	119
3.3.2.3	Uji Sobel .....	123
3.3.2.3.1	Uji Sobel Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Word of Mouth (Y) melalui Kepuasan Pelanggan (Z) .....	123
3.3.2.3.2	Uji Sobel Harga (X2) terhadap Word of Mouth (Y) melalui Kepuasan Pelanggan(Z).....	124
3.4	Pembahasan Hasil Penelitian .....	125
3.4.1	Hipotesis 1 : “Ada Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan” .....	125
3.4.2	Hipotesis 2 : “Ada Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan”.....	126
3.4.3	Hipotesis 3 : “Ada Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Word of Mouth”.....	127
3.4.4	Hipotesis 4 : “Ada Pengaruh Harga terhadap Word of Mouth”.....	128
3.4.5	Hipotesis 5 : “Ada Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Word of Mouth” .....	130

3.4.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Word of Mouth melalui Kepuasan Pelanggan .....	131
3.4.7 Pengaruh Harga terhadap Word of Mouth melalui Kepuasan Pelanggan .....	133
<b>BAB IV PENUTUP</b> .....	135
4.1 Kesimpulan .....	135
4.2 Saran .....	139
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	142
<b>LAMPIRAN</b> .....	146

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jadwal Keberangkatan.....	3
Tabel 1.2 Penelitian Terdahulu.....	11
Tabel 1.3 Operasionalisasi Variabel, Indikator, dan Item.....	42
Tabel 1.4 Skala Likert.....	46
Tabel 2.1 Jadwal Keberangkatan.....	61
Tabel 3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	63
Tabel 3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
Tabel 3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	64
Tabel 3.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	65
Tabel 3.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Joglosemar.....	66
Tabel 3.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Belanja per Bulan.....	67
Tabel 3.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Mengetahui Joglosemar dari Mana.....	68
Tabel 3.8 Uji Validitas.....	69
Tabel 3.9 Uji Reliabilitas.....	71
Tabel 3.10 Kategori Skor.....	72
Tabel 3.11 Skala Kriteria.....	73
Tabel 3.12 Joglosemar Menggunakan Jenis Kendaraan dengan Generasi Terbaru.....	74
Tabel 3.13 Kursi yang Digunakan di Dalam Kendaraan Joglosemar Nyaman.....	75
Tabel 3.14 Ruang Tunggu Joglosemar Nyaman.....	75
Tabel 3.15 Kendaraan yang Digunakan Joglosemar Selalu dalam Keadaan Bersih.....	76
Tabel 3.16 Proses Pelayanan Transaksi Tiket Joglosema mudah.....	77
Tabel 3.17 Waktu Keberangkatan Joglosemar Selalu Tepat dengan Jadwal.....	78
Tabel 3.18 Joglosemar Mampu Menciptakan Perjalanan yang Nyaman.....	79
Tabel 3.19 Pengemudi Joglosemar Handal dalam Mengemudi Kendaraan.....	80

Tabel 3.20 Karyawan Joglosemar Mampu Menanggapi Keluhan Pelanggan.....	81
Tabel 3.21 Karyawan Joglosemar Mampu Merespon Permintaan Pelanggan dengan Sigap.....	82
Tabel 3.22 Karyawan Joglosemar Mampu Merespon Permintaan Pelanggan dengan Akurat.....	83
Tabel 3.23 Karyawan Joglosemar Mampu Bertanggungjawab Atas Keamanan Penumpang.....	84
Tabel 3.24 Karyawan Joglosemar Mampu Bertanggungjawab atas Keselamatan Penumpang.....	85
Tabel 3.25 Karyawan Joglosemar Mampu Berkomunikasi dengan Baik kepada Penumpang.....	86
Tabel 3.26 Karyawan Joglosemar Memiliki Pengetahuan yang Cukup tentang Joglosemar.....	87
Tabel 3.27 Karyawan Joglosemar Ramah.....	87
Tabel 3.28 Karyawan Joglosemar Peduli dengan Memberikan Kesan yang Baik kepada Penumpang.....	88
Tabel 3.29 Karyawan Joglosemar Mampu Memenuhi Kebutuhan Pelanggan.....	89
Tabel 3.30 Rekapitulasi Rata-Rata Item Kualitas Pelayanan.....	90
Tabel 3.31 Harga yang Ditawarkan Joglosemar Sesuai dengan Kualitas.....	92
Tabel 3.32 Harga Tiket Joglosemar Executive Shuttle Bus Lebih Bersaing dengan Para Pesaingnya.....	93
Tabel 3.33 Harga yang Ditawarkan Joglosemar Sesuai dengan Manfaat yang Saya Rasakan.....	94
Tabel 3.34 Rekapitulasi Rata-Rata Item Harga.....	94
Tabel 3.35 Saya Selalu Menggunakan Joglosemar untuk Bepergian untuk Kota Semarang, Yogyakarta, Solo, dan Purwokerto.....	95
Tabel 3.36 Saya Akan Membeli Tiket Joglosemar Lebih Banyak untuk Teman, Kerabat, Maupun Saudara Saya.....	96
Tabel 3.37 Saya Akan Menceritakan Hal yang Baik Kepada Orang Lain Tentang Joglosemar.....	97
Tabel 3.38 Saya Tidak Akan Memperhatikan Merek Lain yang Merupakan Pesaing Joglosemar.....	98

Tabel 3.39 Saya Tidak Akan Memperhatikan Harga Pesaing Joglosemar yang Lebih Murah.....	99
Tabel 3.40 Saya Tetap Akan Menggunakan Jasa Joglosemar Executive Shuttle Bus Meskipun Suatu Saat Nanti Harga Mengalami Kenaikan.....	100
Tabel 3.41 Saya Bersedia Memberikan Saran Atau Masukan Kepada Pihak Joglosemar Agar Pelayanannya Semakin Baik.....	101
Tabel 3.42 Rekapitulasi Rata-Rata Item Kepuasan Pelanggan.....	102
Tabel 3.43 Saya Akan Menceritakan Kebaikan Tentang Joglosemar Executive Shuttle Bus Kepada Orang Lain.....	103
Tabel 3.44 Saya Akan Merekomendasikan Joglosemar Executive Shuttle Bus Kepada Orang Lain.....	104
Tabel 3.45 Saya Akan Mengajak Orang Lain Untuk Menggunakan Jasa Joglosemar Executive Shuttle Bus.....	105
Tabel 3.46 Rekapitulasi Rata-Rata Item Word of Mouth.....	106
Tabel 3.47 Rekapitulasi Total.....	107
Tabel 3.48 Uji Normalitas.....	108
Tabel 3.49 Uji Multikolinearitas.....	109
Tabel 3.50 Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Glejser.....	112
Tabel 3.51 Hasil Uji Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	113
Tabel 3.52 Hasil Uji Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	115
Tabel 3.53 Hasil Uji Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Word of Mouth....	116
Tabel 3.54 Hasil Uji Pengaruh Harga terhadap Word of Mouth.....	118
Tabel 3.55 Hasil Uji Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Word of Mouth.	119

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Jumlah Penumpang Joglosemar Tahun 2016.....	4
Gambar 1.2 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	13
Gambar 1.3 Kesenjangan Kualitas Pelayanan.....	20
Gambar 1.4 Proses Komunikas Word of Mouth.....	26
Gambar 1.5 Kerangka Pemikiran.....	38
Gambar 1.6 Hipotesis.....	44
Gambar 1.7 Model Analisis Jalur.....	52
Gambar 2.1 Logo Joglosemar.....	57
Gambar 2.2 Struktur Organisasi.....	58
Gambar 3.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	111
Gambar 3.2 Model Akhir Analisis Jalur / <i>Path Analysis</i> .....	121