

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAKSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>10</b>
A. LandasanTeori .....	10
1. Kepuasan Pelanggan .....	10
2. Harga.....	14
3. Kualitas Layanan.....	17
4. Citra Merek .....	20
B. Penelitian Terdahulu.....	24
C. Hubungan Antar Variabel.....	28
D. Kerangka Pikiran .....	30
<b>BAB III : METODE PENELITIAN .....</b>	<b>32</b>
A. Rancangan Penelitian.....	32
B. Objek Penelitian.....	32
C. Populasi.....	32

D. Sampel dan Teknik Sampling .....	33
E. Jenis Data .....	33
F. Prosedur Pengambilan Data .....	34
G. Skala Pengukuran Variabel.....	34
H. Klasifikasi Variabel Penelitian .....	35
I. Definisi Operasional Variabel .....	36
J. Uji Instrumen .....	39
1. Uji Validitas .....	39
2. Uji Reliabilitas .....	40
J. Teknik Analisis Data .....	41
1. Analisis Deskriptif .....	41
2. Analisis Regresi Linier Berganda .....	42
3. Uji Hipotesis .....	42
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>46</b>
A. Hasil Penelitian .....	46
1. Analisis Deskripsi Responden .....	46
2. Analisis Deskripsi Variabel .....	49
3. Pengujian Hipotesis Penelitian .....	53
B. Pembahasan.....	58
<b>BAB V.KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>63</b>
A. Kesimpulan .....	63
B. Saran .....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>65</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>67</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pengunjung Trans Jogja 2016.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	26
Tabel 3.1 Hasil Pengujian Validitas.....	40
Tabel 3.2 Hasil Pengujian Reliabilitas .....	41
Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis Kelamin.....	46
Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan Usia.....	47
Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan Pekerjaan .....	48
Tabel 4.4 Karakteristik responden berdasarkan Penghasilan.....	48
Tabel 4.5 Penilaian Variabel Harga .....	50
Tabel 4.6 Penilaian Variabel Kualitas Layanan.....	51
Tabel 4.7 Penilaian Variabel Citra Merek.....	52
Tabel 4.8 Penilaian Kepuasan Pelanggan .....	53
Tabel 4.9 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	54
Tabel 4.10 ANOVA .....	56

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikiran.....	30
----------------------------------	----

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner .....	68
Lampiran 2 Rekapitulasi Data 100 Responden .....	74
Lampiran 3 Rekapitulasi Data 100 Penelitian .....	78
Lampiran 4 Uji Analisis Data Deskriptif Responden .....	91
Lampiran 5 Analisis Data Deskriptif Variabel .....	97
Lampiran 6 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	103
Lampiran 7 Uji Analisis Regresi Berganda .....	104
Lampiran 8 Surat Izin Penelitian .....	106