

DAFTAR ISI

ABSTRAK

KATA PENGANTAR

UCAPAN TERIMA KASIH

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Kegunaan Penelitian.....	12
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	12
1.4.2 Kegunaan Praktis	12

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka	13
2.1.1 Konsep Pariwisata	13
2.1.1.1 Jenis-Jenis Usaha Pariwisata.....	13
2.1.1.2 Jasa Transportasi Wisata.....	15
2.1.1.3 <i>Service Quality</i> dalam Pemasaran Jasa	16
2.1.1.4 Definisi dan Dimensi <i>Service Quality</i>	23
2.1.2 Konsep Kepuasan	26
2.1.2.1 Pengertian Kepuasan.....	26
2.1.2.2 Tipe-Tipe Kepuasan.....	28
2.1.2.3 Pengaruh <i>Service Quality</i> Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa	31
2.1.3. Resume Hasil Penelitian Terdahulu dan Orisinalitas Penelitian	32
2.2 Kerangka Pemikiran	33
2.3. Hipotesis	39

BAB III OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian	41
----------------------------	----

3.2 Metodologi Penelitian	41
3.2.1 Jenis dan Metode yang Digunakan	41
3.2.2 Operasionalisasi Variabel	42
3.2.3 Jenis dan Sumber Data	50
3.2.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampel	51
3.2.4.1 Populasi.....	51
3.2.4.2 Sampel.....	52
3.2.4.3 Teknik Sampling.....	53
3.2.5 Teknik Pengumpulan Data	54
3.2.6 Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	54
3.2.6.1 Pengujian Validitas	55
3.2.6.2 Pengujian Reliabilitas	60
3.3. Rancangan Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	61
3.3.1 Rancangan Analisis Data Deskriptif.....	62
3.3.2 Rancangan Analisis Data Verifikatif.....	63
3.4. Rancangan Pengujian Hipotesis	63
3.4.1 Pengujian Sub Hipotesis	69

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil Perusahaan dan Pengguna Jasa	71
4.1.1 Profil PT Jaya Prima Utama Lestari	71
4.1.2 Sejarah PT. Jaya Prima	71
4.1.3 Visi, Misi dan Moto PT. Jaya Prima.....	73
4.1.4 Ruang Lingkup Usaha PT Jaya Prima	74
4.1.5 Pencapaian PT Jaya Prima	75
4.2 Profil Responden Pengguna Jasa Transportasi Pariwisata Jaya Prima	76
4.2.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia	76
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....	77
4.2.3 Karakteristik Responden Pendidikan Tertinggi, Pekerjaan dan Pendapatan	78
4.2.4 Alasan Responden Menggunakan Transportasi Pariwisata Jaya Prima	79

4.2.5 Informasi yang Didapat Mengenai PT. Jaya Prima.....	80
4.2.6 Jumlah Pengalaman Responden Menggunakan Jaya Prima.....	81
4.3 Tanggapan Responden Terhadap <i>Service Quality</i> PT. Jaya Prima	81
4.3.1 Tanggapan Responden Terhadap <i>Service Quality</i> yang Diharapkan (<i>Expected</i>) pada PT Jaya Prima.....	81
4.3.1.1 Tanggapan Responden Terhadap <i>Personal Interaction</i> yang Diharapkan (<i>Expected</i>) pada PT Jaya Prima.....	82
4.3.1.2 Tanggapan Responden Terhadap <i>Physical Environment</i> yang Diharapkan (<i>Expected</i>) pada PT Jaya Prima.....	85
4.3.1.3 Tanggapan Responden Terhadap <i>Outcome</i> yang Diharapkan (<i>Expected</i>) pada PT Jaya Prima.....	87
4.3.1.4 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap <i>Service Quality</i> yang Diharapkan (<i>Expected</i>).....	88
4.3.2 Tanggapan Responden Terhadap <i>Service Quality</i> yang Dirasakan (<i>Perceived</i>) pada PT Jaya Prima	90
4.3.2.1 Tanggapan Responden Terhadap <i>Personal Interaction</i> yang Dirasakan (<i>Perceived</i>) pada PT Jaya Prima.....	90
4.3.2.2 Tanggapan Responden Terhadap <i>Physical Environment</i> yang Dirasakan (<i>Perceived</i>) pada PT Jaya Prima.....	94
4.3.2.3 Tanggapan Responden Terhadap <i>Outcome</i> yang Dirasakan (<i>Perceived</i>) pada PT Jaya Prima	96
4.3.2.4 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap <i>Service Quality</i> yang Dirasakan (<i>Perceived</i>).....	97
4.4 Kepuasan Responden Terhadap <i>Service Quality</i> di PT Jaya Prima	99
4.4.1 Kepuasan Responden Melalui Pelaksanaan <i>Service Quality</i> di PT Jaya Prima	100
4.5 Pengaruh <i>Service Quality</i> Terhadap Kepuasan Tamu di PT Jaya Prima	105
4.5.1 Hasil Uji Asumsi Regresi	105
4.5.1.1 Uji Asumsi Normalitas.....	105
4.5.1.2 Uji Asumsi Heteroskidastisitas	105

4.5.1.3 Hasil Uji Korelasi dan Koefisien Determinasi.....	108
4.5.1.4 Uji Asumsi Multikorelasi.....	108
4.5.2 Pengujian Hipotesis Secara Simultan	109
4.5.3 Pengujian Hipotesis Secara Parsial.....	110
4.5.4 Model Persamaan Regresi Berganda Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Pariwisata Jaya Prima	111
4.6 Implikasi Hasil Temuan	112
4.6.1 Temuan Yang Bersifat Teoritik.....	112
4.6.2 Temuan Yang Bersifat Empirik.....	113
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	
5.1 Kesimpulan.....	115
5.2 Rekomendasi	116
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL:

Tabel 1.1	: International Tourism World.....	1
Tabel 1.2	: Data Kunjungan Wisatawan Yang Datang Ke Kota Bandung Melalui Pintu Gerbang Kedatangan	2
Tabel 1.3	: Perusahaan Bis Pariwisata Di Bandung Tahun 2015.....	3
Tabel 1.4	: Transaksi Penyewaan Bis Pariwisata Pt. Jaya Prima	5
Tabel 1.5	: Implementasi <i>Service Quality</i> Jaya Prima Transport	9
Tabel 2.1	: Definisi Kepuasan Menurut Beberapa Ahli	27
Tabel 2.2	: Resume Hasil Penelitian Terdahulu	32
Tabel 3.1	: Operasionalisasi Variabel.....	43
Tabel 3.2	: Jenis Dan Sumber Data	51
Tabel 3.3	: Besaran Koefisien Korelasi	56
Tabel 3.4	: Hasil Pengujian Validitas Item Penelitian	57
Tabel 3.5	: Hasil Pengujian Reliabilitas	61
Tabel 3.6	: Skor Alternatif Jawaban.....	62
Tabel 4.1	: Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Dan Usia	76
Tabel 4.2	: Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Tertinggi, Pekerjaan Dan Pendapatan Per Bulan.....	78
Tabel 4.3	: Alasan Responden Menggunakan Transportasi Pariwisata Pt. Jaya Prima	79
Tabel 4.4	: Jumlah Pengalaman Responden Menggunakan Jaya Prima	81
Tabel 4.5	: Tanggapan Pengguna Jasa Pt Jaya Prima Terhadap Dimensi <i>Personal Interaction (Expectation)</i>	82
Tabel 4.6	: Tanggapan Pengguna Jasa Pt Jaya Prima Terhadap Dimensi <i>Physical Environment (Expectation)</i>	85

Tabel 4.7	: Tanggapan Responden Terhadap <i>Outcome</i> Yang Diharapkan (<i>Expected</i>) Pada Jaya Prima.....	87
Tabel 4.8	: Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap <i>Service Quality</i> Yang Diharapkan (<i>Expected</i>)	89
Tabel 4.9	: Tanggapan Responden Terhadap <i>Personal Interaction</i> Yang Dirasakan Pada Jaya Prima.....	91
Tabel 4.10	: Tanggapan Responden Terhadap <i>Physical Environment</i> Yang Dirasakan Pada Jaya Prima.....	94
Tabel 4.11	: Tanggapan Responden Terhadap <i>Outcome</i> Yang Dirasakan Pada Pt. Jaya Prima.....	96
Tabel 4.12	: Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap <i>Service Quality</i> Yang Dirasakan (<i>Perceived</i>).....	98
Tabel 4.13	: Kepuasan Pengguna Jasa Pt Jaya Prima Terhadap <i>Service Quality</i> Yang Dilaksanakan	100
Tabel 4.14	: Rekapitulasi <i>Service Quality</i> Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Pariwisata Pt. Jaya Prima.....	103
Tabel 4.15	: Kriteria <i>Customer Satisfaction Index</i>	104
Tabel 4.16	: Hasil Uji Normalitas	106
Tabel 4.17	: Hasil Uji Asumsi Heterokidastisitas	107
Tabel 4.18	: Hasil Uji Korelasi Dan Koefisien Determinasi	108
Tabel 4.19	: Hasil Uji Multikolinearitas.....	109
Tabel 4.20	: Anova	110
Tabel 4.21	: Hasil Pengujian Hipotesis Secara Parsial.....	110

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 : Angket Evaluasi Perjalanan Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Jaya Prima	6
Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran Pengaruh <i>Service Quality</i> Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Wisata Pt. Jaya Prima Utama Lestari	38
Gambar 2.2 : Paradigma Penelitian Pengaruh <i>Service Quality</i> Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Wisata	39
Gambar 3.1 : Regresi Berganda	39
Gambar 4.1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	77
Gambar 4.2 : Sumber Informasi Yang Didapat Responden Mengenai Jaya Prima ..	80
Gambar 4.3 : Garis Kontinum Variabel <i>Service Quality (Expected)</i>	90
Gambar 4.4 : Garis Kontinum Variabel <i>Service Quality (Perceived)</i>	99
Gambar 4.5 : Garis Kontinum Variabel Kepuasan Pengguna Jasa	104
Gambar 4.6 : Normal Probability Plot	106
Gambar 4.4 : Garis Kontinum Variabel <i>Service Quality (Perceived)</i>	99