

DAFTAR ISI

ABSTRAK	I
KATA PENGANTAR	li
UCAPAN TERIMA KASIH	lii
DAFTAR ISI	Vii
DAFTAR GAMBAR	lx
DAFTAR TABEL	X
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
1.3.1 Tujuan Penelitian	8
1.3.2 Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESISI ..	9
2.1 Tinjauan Pustaka	9
2.1.1 Konsep Permintaan	9
2.1.2 Teori Permintaan	11
2.1.3 Konsep Jasa Angkutan	24
2.1.4 Teori Kualitas Pelayanan	38
2.1.5 Keandalan (<i>Reliability</i>)	43
2.1.6 Daya Tanggap (<i>Responsiviness</i>)	44
2.1.7 Jaminan (<i>Assurance</i>)	44
2.1.8 Perhatian (<i>Empathy</i>)	44

2.1.9 Wujud Fisik (<i>Tangible</i>)	45
2.2 Kajian Empirik Penelitian Terdahulu	45
2.3 Kerangka Pemikiran	48
2.4 Hipotesis	60
BABA III METODE PENELITIAN	61
3.1 Objek Penelitian	61
3.2 Metode Penelitian	61
3.3 Populasi dan Sampel	62
3.3.1 Populasi	62
3.3.2 Sampel	64
3.4 Operasional Variabel	70
3.5 Sumber dan Jenis Data	74
3.6 Teknik Pengumpulan Data	74
3.7 Instrumen Penelitian	75
3.7.1 Tes Validitas	77
3.7.2 Uji Reliabilitas	78
3.8 Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	79
3.8.1 Teknik Analisis Data	79
3.8.2 Pengujian Hipotesis	80
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	83
4.1 Gambaran Umum Penelitian	83
4.2 Profil Responden	90
4.3 Gambaran Umum Variabel Penelitian	95

4.4 Hasil Analisis Instrumen Penelitian	121
4.5 Hasil Penelitian	123
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian	127
4.7 Implikasi Pendidikan	130
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	133
5.1 Kesimpulan	133
5.2 Saran	134
DAFTAR PUSTAKA	135
LAMPIRAN	
RIWAYAT PENYUSUN	

