

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	vii
Abstrak	viii
<i>Abstract</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR NOTASI	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	9
1.3 Rumusan Masalah.....	9
1.4 Batasan Masalah	9
1.5 Tujuan Penelitian	9
1.6 Metode Pengumpulan dan Analisis Data	10
1.7 Kerangka Berpikir	10
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA.....	11
2.1 Transportasi	11
2.2 Transportasi Umum	14
2.3 LRT.....	18
2.4 Kualitas Pelayanan	21
2.5 Kepuasan Pelanggan	24
2.6 Loyalitas Pelanggan.....	27
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....	31
3.1 Umum	31
3.2 Tahap Penelitian.....	31
3.3 Studi Literatur	33
3.4 Diagram Alir.....	34

3.5	Metode Pengumpulan Data.....	36
3.6	Indikator Pertanyaan	37
3.7	Metode Pengelolaan Data	37
3.7.1	Deskriptif Analisis	40
3.7.2	<i>Outer Model</i>	40
3.7.3	<i>Inner Model</i>	42
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....		43
4.1.	Hasil Survei	43
4.1.1.	Identitas Responden.....	43
4.2.	Uji Validitas dan Realibilitas.....	51
4.2.1.	Uji Validitas.....	51
4.2.1.1.	Uji Validitas Konvergen	51
4.2.1.2.	Uji Validitas Diskriminan	53
4.2.1.3.	Uji Realibilitas	54
4.3.	Statistika Deskriptif	55
4.4.	Koefisien Determinasi	55
4.5.	Relevansi Prediktif	57
4.6.	Uji Hipotesis	58
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....		61
5.1.	Kesimpulan.....	61
5.2.	Saran	62
DAFTAR PUSTAKA		63