

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
‘BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah	9
1.2.1 Identifikasi Masalah	9
1.2.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.4.1 Manfaat Ilmiah atau Teoritis	10
1.4.2 Manfaat Praktis	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	13
2.1 Kajian Pustaka	13
2.1.1 Teori Ilmu Manajemen	13
2.1.1.1 Definisi Manajemen	12
2.1.1.2 Fungsi Manajemen	13
2.1.1.3 Tujuan Manajemen	14
2.1.1.4 Bidang-Bidang Manajemen	15
2.1.2 Manajemen Pemasaran	15
2.1.2.1 Definisi Manajemen Pemasaran	15
2.1.2.2 Fungsi Manajemen Pemasaran	17
2.1.2.3 Tujuan Manajemen Pemasaran	18
2.1.3 Kualitas Informasi	19
2.1.3.1 Definisi Kualitas Informasi	19
2.1.3.2 Dimensi dan Indikator Kualitas Informasi	20
2.1.4 Loyalitas Pelanggan	21
2.1.4.1 Definisi Loyalitas Pelanggan	21
2.1.4.2 Karakteristik Loyalitas Pelanggan	22
2.1.4.3 Dimensi dan Indikator Loyalitas Pelanggan	23
2.1.5 Penelitian Terdahulu yang Relevan	24
2.2 Kerangka Pemikiran	26

2.3 Hipotesis	29
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1 Metode Penelitian yang Digunakan	31
3.2 Definisi dan Operasional Variabel	32
3.2.1 Definisi Variabel	32
3.2.2 Operasionalisasi Variabel	33
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	34
3.3.1 Populasi Penelitian	34
3.3.2 Sampel Penelitian	35
3.4 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	37
3.4.1 Sumber Data	37
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data	38
3.5 Teknik Analisis Data	40
3.5.1 Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Loyalitas Pelanggan	40
3.6 Tempat dan Waktu Penelitian	47
3.6.1 Tempat Penelitian.....	47
3.6.2 Waktu Penelitian	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	48
4.1 Hasil Penelitian	48
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	48
4.1.1.1 Profil Terminal Tipe A Banjar	48
4.1.2 Visi dan Misi Terminal Tipe A Banjar.....	49
4.1.2.1 Visi Terminal Tipe A Banjar.....	49
4.1.2.2 Misi Terminal Tipe A Banjar.....	49
4.1.3 Struktur Organisasi Terminal Tipe A Banjar	50
4.1.4 Uraian Pekerjaan Terminal Tipe A Banjar.....	51
4.1.5 Karakteristik Responden	53
4.1.6 Deskripsi Variabel yang Diteliti	55
4.1.6.1 Hasil Penelitian tentang Kualitas Informasi pada Terminal Tipe A Banjar.....	56
4.1.6.2 Hasil Penelitian Deskriptif tentang Loyalitas Pelanggan pada Terminal Tipe A Banjar	69
4.2 Hasil Pengujian Hipotesis	84
4.2.1 Pengaruh Kualitas Inforamsi terhadap Loyalitas Penumpang pada Terminal Tipe A Banjar.....	84

4.3 Pembahasan	92
4.3.1 Kualitas Informasi di Terminal Tipe A Banjar	92
4.3.2 Loyalitas Pelanggan di Terminal Tipe A Banjar	93
4.3.3 Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Loyalitas Pelanggan	94
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	96
5.1 Simpulan	96
5.2 Saran	97
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN.....	103

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Hasil Pra Survey Kualitas Informasi.....	4
Tabel 1.2	Hasil Pra Survey Loyalitas Pelanggan.....	6
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel.....	33
Tabel 3.2	Data Penumpang Bus.....	35
Tabel 3.3	Bobot Kriteria Jawaban.....	40
Tabel 3.4	Interprestasi Koefisien Korelasi.....	44
Tabel 3.5	Waktu Penelitian.....	45
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin.....	53
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	53
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Bus.....	54
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	55
Tabel 4.5	Kriteria Interpretasi.....	56
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Informasi Yang Disediakan Sistem Sudah Lengkap Dan Mencakup Seluruh Kebutuhan Pengguna.....	57
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Informasi Yang Dihasilkan Oleh Sistem Memiliki Tingkat Kurasi Yang Tinggi (Bebas Kesalahan).....	58
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Informasi Yang muncul Sangat Relevan Dengan Tugas Dan Pekerjaan Pengguna.....	59
Tabel 4.9	Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Penyajian Informasi Mudah Dipahami Dan Tidak Menimbulkan Ketidakjelasan.....	60
Tabel 4.10	Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Sistem Menyajikan Informasi Yang Cepat Dan Tepat Waktu Saat Dibutuhkan.....	60
Tabel 4.11	Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Informasi Jadwal Keberangkatan Dan Kedatangan Yang Disediakan Terminal Selalu Diperbarui Secara Berkala...	61
Tabel 4.12	Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Informasi Jadwal Yang Ditampilkan Di Terminal Sesuai Dengan Kondisi Layanan Transportasi Yang Sebenarnya.....	62
Tabel 4.13	Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Sistem Informasi Terminal Membantu Saya Memperoleh Informasi Yang Dibutuhkan Tanpa Harus Bertanya Kepada Petugas.....	63

Tabel 4.14	Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Informasi Yang Tersedia Di Terminal disajikan Secara Konsisten Pada Berbagai Media Informasi Yang Digunakan.....	64
Tabel 4.15	Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Informasi Yang Diberikan Oleh Sistem Memudahkan Saya Dalam Mengambil Keputusan Terkait Perjalanan.....	65
Tabel 4.16	Rekapitulasi Hasil Survey Kusiner Kualitas Informasi Pada Terminal Tipe A Banjar.....	67
Tabel 4.17	Pedoman Interpretasi Tentang Kualitas Informasi.....	69
Tabel 4.18	Kriteria Interpretasi.....	70
Tabel 4.19	Tanggapan Responden Mengenai Pertanyaan Saya Akan Menggunakan Kembali Jasa Bus Di Terminal Tipe A Banjar Di Masa Mendatang.....	71
Tabel 4.20	Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Saya Bersedia Merekomendasikan Layanan Bus Terminal Tipe A Banjar.....	72
Tabel 4.21	Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Saya Tetap Memilih Bus Terminal Tipe A Banjar Meskipun Ada Penyedia Transportasi Lain.....	73
Tabel 4.22	Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Saya Menceritakan Hal-hal Positif Mengenai Pengalaman Berkendara Dari Terminal Tipe A Banjar.....	74
Tabel 4.23	Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Terminal Tipe A Banjar Adalah Bagian Utama Saya Saat Ingin Berpergian Keluar Kota.....	75
Tabel 4.24	Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Saya Lebih Sering Menggunakan Layanan Bus Yang Beroperasi Di Terminal Tipe A Banjar Dibandingkan Moda Transportasi Lain Untuk Perjalanan Luar Kota.....	76
Tabel 4.25	Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Jika Ada Orang Yang Meminta Saran Mengenai Transportasi Antar Kota, Saya Akan Menyarankan Menggunakan Layanan Bus Dari Terminal Tipe A Banjar.....	77
Tabel 4.26	Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Saya Tidak Mudah Beralih Ke Terminal Atau Layanan Transportasi Lain Karena Sudah Merasa Nyaman Menggunakan Terminal Tipe A Banjar.....	78
Tabel 2.27	Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Saya Mengajak Keluarga Atau Teman Untuk Menggunakan Layanan Bus Melalui Terminal Tipe A Banjar Ketika Berpergian Bersama.....	79
Tabel 2.28	Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Ketika Merencanakan Perjalanan Luar Kota, Layanan Bus Di	

	Terminal Tipe A Banjar Selalu Menjadi Pilihan Yang Pertama Saya Pertimbangkan.....	80
Tabel 2.29	Rekapitulasi Hasil Survey Kusioner Loyalitas Pelanggan Pada Terminal Tipe A Banjar.....	81
Tabel 2.30	Pedoman Interpretasi Tentang Loyalitas Pelanggan.....	83
Tabel 2.31	Tabulasi Hasil Perhitungan Kualitas Informasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Penumpang Bus Terminal Tipe A Banjar.....	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Paradigma Penelitian.....	29
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Terminal Tipe A Banjar	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Bimbingan Skripsi.....	102
Lampiran 2: Surat Izin Penelitian	103
Lampiran 3: Surat Balasan Izin Penelitian	104
Lampiran 4: Angket Penelitian.....	105
Lampiran 5: Identitas Responden.....	109
Lampiran 6: Data Hasil kuesioner	113
Lampiran 7: Hasil SPSS.....	121