**DAFTAR ISI**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI i**

**PERNYATAAN ii**

**ABSTRAK iii**

**ABSTRACT iv**

**KATA PENGANTAR v**

**DAFTAR ISI viii**

**DAFTAR TABEL xi**

**DAFTAR GAMBAR xii**

**DAFTAR LAMPIRAN xiii**

**BAB I PENDAHULUAN 1**

* 1. Latar Belakang 1
  2. Rumusan Masalah 6
  3. Tujuan Penelitian 6
  4. Manfaat Penelitian 7

**BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS 8**

* 1. Kepuasan Konsumen (Y) 8
     1. Pengertian Kepuasan Konsumen 8
     2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen 10
  2. Kualitas Layanan (X1) 11
     1. Pengertian Kualitas Layanan 11
     2. Dimensi Kualitas Layanan 11
  3. Harga (X2) 13
     1. Pengertian Harga13
     2. Tujuan Penetapan Harga13
     3. Metode Penetapan Harga............................................................ 15
  4. Pengembangan Hipotesis 16

2.4.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen

Taksi Express Group di Kota Padang 16

* + 1. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Taksi

Express Group di Kota Padang 17

* 1. Kerangka Konseptual 18

**BAB III METODE PENELITIAN 19**

* 1. Objek Penelitian 19
  2. Populasi dan Sampel 19
     1. Populasi 19
     2. Sampel 19
  3. Metode Pengambilan Sampel 19
  4. Jenis Data dan Sumber Data 20
  5. Teknik Pengumpulan Data.................................................................. 20
  6. Skala Pengukuran Variabel................................................................. 21
  7. Definisi Operasional Variabel 21
     1. Pengertian Kepuasan Konsumen (Y) dan Indikator 21
     2. Pengertian Kualitas layanan (X1) dan Indikator 21
     3. Pengertian Harga (X2) dan Indikator............................................ 22
  8. Uji Instrumen Penelitian 22
     1. Uji Validitas 22
     2. Uji Reliabilitas 22
  9. Metode Analisa Data 23
     1. Analisa Deskriptif 23
     2. Analisa Inferensial 24

1. Uji Asumsi Klasik 24
2. Uji Normalitas........................................................................ 24
3. Uji Multikolinieritas................................................................ 24
4. Uji Heteroskedastisitas............................................................. 25
   * 1. Regresi Linear Berganda 25
     2. Kofisiensi Determinan (R Square) 26

3.10 Pengujian Hipotesis.......................................................................... 26

3.10.1 Uji T-tes................................................. 26

3.10.2 Uji Kelayakan Model (Uji F)........................................................ 27

**BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN 29**

* 1. Deskriptif Umum Responden 29
  2. Uji Instrumen Penelitian 32
     1. Uji Validitas 32

1. Kepuasan Konsumen (Y)................................................................ 32
2. Kualitas Layanan (X1) 33
3. Harga (X2) 34
   * 1. Uji Reabilitas 35
   1. Deskriptif Hasil Penelitian 36
      1. Kepuasan Konsumen (Y) 36
      2. Kualitas Layanan (X1) 38
      3. Harga (X2) 39
   2. Analisis Inferensial 40
4. Uji Asumsi Klasik 40
5. Uji Normalitas 40
6. Uji Multikoliniearitas 41
7. Uji Heteroskedastisitas 42
   1. Pembahasan Hasil Analisis Regresi Berganda 42

4.5.1 Uji Koefisiensi Determinan (R Square) 44

* 1. Pengujian Hipotesis 44
     1. Uji T-tes 44
     2. Uji Kelayakan Model (Uji F) 45
  2. Pembahasan 45

4.8.1 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen Taksi

Express Group di Kota Padang 45

4.8.2 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen Taksi

Express Group di Kota Padang 46

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 48**

5.1 Kesimpulan 48

1. Implikasi Penelitian 48
2. Keterbatasan Penelitian 49

5.2 Saran 49

**DAFTAR PUSTAKA**

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Survei Awal Pengguna Jasa Taksi Exspress Group

di Kota Padang 2018 5

Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 30

Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Umur 30

Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pendapatan 31

Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan 31

Tabel 4.5 Uji Validitas Indikator Kepuasan Konsumen 32

Tabel 4.6 Uji Validitas Indikator Kepuasan Konsumen 33

Tabel 4.7 Uji Validitas Indikator Kualitas Layanan 34

Tabel 4.8 Uji Validitas Indikator Harga 35

Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas 36

Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Konsumen 37

Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Layanan 38

Tabel 4.12 Distribusi Frekuensi Variabel Harga 40

Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas 41

Tabel 4.14 Hasil Pengujian Multikoliniearitas 42

Tabel 4.15 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas 43

Tabel 4.16 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda 44

**DAFTAR GAMBAR**

Kerangka Konseptual 18

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 Tabulasi Data

Lampiran 3 Profil Responden

Lampiran 4 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Lampiran 5 Analisis Destriptif

Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik

Lampiran 7 Analisis Regresi Berganda (R2, F, T)