

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
1.4. Sistematika Penulisan	9
BAB II	
2.1. Kualitas Pelayanan	11
2.1.1. Pengertian Kualitas Pelayanan	11
2.1.2. Kualitas Pelayanan	13
2.1.3. Kepuasan Konsumen	18
2.1.4. Faktor Utama Kepuasan Konsumen	21
2.1.5. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	22
2.1.6. Kerangka Pemikiran	23
2.1.7. Penelitian Terdahulu	24
2.1.8. Hipotesis	26
BAB III	
3.1. Lokasi Penelitian	27
3.2. Operational Variabel	27
3.3. Jenis dan Sumber Data	29

3.4. Populasi dan Sampel	29
3.5. Teknik Analisis Data.....	31
BAB IV	
4.1. Sejarah Singkat Usaha	36
4.2. Struktur Organisasi	36
BAB V	
5.1. Identitas Responden.....	40
5.2. Jenis Kelamin.....	40
5.3. Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Usia	41
5.4. Uji Validitas dan Reliabelitas	42
5.4.1. Uji Validitas	42
5.4.2. Uji Reliabilitas.....	44
5.5. Deskriptif Hasil Penelitian.....	45
5.5.1. Kualitas Pelayanan	45
5.5.2. Bukti Fisik	47
5.5.3. Keandalan.....	54
5.5.4. Daya Tanggap.....	59
5.5.5. Jaminan.....	65
5.5.6. Emphaty.....	71
5.5.7. Kepuasan Kosumen.....	78
5.6. Pengaruh Kualitas Pelayanan Service Hp Terhadap Kepuasan Konsumen.....	93
5.5.1. Analisi Regresi Linier Sederhana.....	93
5.5.2. Analisi Koefisien Korelasi	96
5.5.3. Analisis Koefisien Determinasi.....	97
5.5.3. Uji-t	98

BAB VI

6.1. Kesimpulan101

6.2. Saran103

DAFTAR PUSTAKA104

LAMPIRAN



Dokumen ini adalah Arsip Milik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR TABEL

Table 1.1 Data konsumen menggunakan jasa service	3
Table 2.1. Penelitian terdahulu	24
Table 3.1. Operational Variabel.....	27
Table 5.1. identitas responden berdasarkan kelamin	41
Table 5.2. identitas responden berdasarkan pendidikan	41
Table 5.3. Uji Validitas Variabel X	43
Table 5.4. Uji Validitas Variabel Y	44
Tabel 5.5. Uji Reliabilitaas	45
Tabel 5.6. Tanggapan Responden mengenai Tersedianya tempat parkir konsumen .	48
Tabel 5.7. Tanggaopan Responden Mengenai Tempat duduk yang Memadai Untuk konsumen	49
Tabel 5.8. Tanggapan Responden Mengenai Tempat service yang rapih dan tidak berantakan	50
Tabel 5.9. Tanggapan Responden mengenai Tempat yang strategis	52
Tabel 5.10. Tanggapan responden mengenai fasilitas fisik	53
Tabel 5.11. Tanggapan responden mengenai Teknisi yang dimiliki di ponsel sesuai dengan keahlian	55
Tabel 5.12. Tanggapan responden mengenai Teknisi service mampu memperbaiki kerusakan yang dikeluhkan customer	56
Tabel 5.13. Tanggapan responden mengenai Teknisi bekerja lebih baik	57
Tabel 5.14. Tanggapan responden mengenai Teknisi counter yang memiliki pengetahuan yang luas	58
Tabel 5.15. Tanggapan responden mengenai Teknisi Counter cepat dalam menanggapi keluhan	60
Tabel 5.16. Tanggapan responden mengenai Teknisi counter mampu merespon keluhan pelanggan	61

Tabel 5.17. Tanggapan responden mengenai Counter memenu permintaan khusus	62
Tabel 5.18. Tanggapan responden mengenai Teknisi counter tepat dalam mengambil keputusan	64
Tabel 5.19. Tanggapan responden mengenai Garansi yang diberikan adi ponsel	65
Tabel 5.20. Tanggapan responden mengenai Teknisi memberikan informasi dengan bahasa yang jelas	66
Tabel 5.21. Tanggapan responden mengenai Counter memberikan jaminan keamanan unit	68
Tabel 5.22. Tanggapan responden mengenai Counter sangat terampil dalam memberikan pelayanan yang baik.....	69
Tabel 5.23. Tanggapan responden mengenai Teknisi memiliki nilai moral yang baik.....	70
Tabel 5.24. Tanggapan responden mengenai counter mampu memenuhi keinginan pelanggan	72
Tabel 5.25. Tanggapan Responden Mengenai Counter memberikan pelayanan yang adil tanpa memandang status social dan menggunakan bahasa yang baik.....	73
Tabel 5.26. Tanggapan responden mengenai memberikan perhatian khusus terhadap pelanggan	74
Tabel 5.27. Rekapitulasi	75
Tabel 5.28. Tanggapan Responden Mengenai Puas dengan pelayanan service yang diberikan	78
Tabe 5.29. Tanggapan responden mengenai Teknisi menyelesaikan permasalahanna untuk kepuasna pelanggan	79
Tabel 5.30. Tanggapan responden mengenai Saya akan menggunakan jasa service dikemudian hari	80
Tabel 5.31. Tanggapan Responden Mengenai Akan merekomendasikan kepada pelanggan lain	81
Tabel 5.32. Tanggapan responden mengenai tidak adanya complain terhadap pelanggan	83

Tabel 5.33. Tanggapan responden mengenai memberikan pujian setelah service selesai	84
Tabel 5.34. Tanggapan responden mengenai Kepuasan yg dirasakan terhadap reputasi counter	85
Tabel 5.35. Tanggapan responden mengenai Biaya yang ditawarkan memuaskan saya	86
Tabel 5.36. Tanggapan responden mengenai Puas dengan informasi yang diberikan	87
Tabel 5.37. Tanggapan responden mengenai Puas terhadap penampilan fisik counter.....	88
Tabel 5.38. Rekapitulasi	89
Tabel 5.39. Hasil Regresi Sederhana	92
Tabel 5.40. Koefisien Korelasi	95
Tabel 5.41. Koefisien Determinasi	96
Tabel 5.41. Hasil Uji-t	97

