

RENCANA DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian	6
1.4 Sistematika Penulisan	7

BAB II TELAAH PUSTAKA DAN HIPOTESIS

2.1 Keputusan Penggunaan Jasa	9
2.1.1 Pengertian Keputusan Penggunaan Jasa	9
2.1.2 Proses Keputusan Pembelian	10
2.1.3 Peran Dalam Pembelian.	11
2.1.4 Peranan Konsumen Dalam Keputusan Pembelian.....	13
2.1.5 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Prilaku Pembelian..	14
2.1.6 Keputusan Konsumen.	15
2.1.7 Kualitas Jasa.....	18
2.2 Pelayanan	19
2.2.1 Pengertian Pelayanan	19
2.2.2 Kualitas Pelayanan	21
2.2.3 Fasilitas	22
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	23
2.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	23
2.3.2 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	27

2.4 Pengertian Unit Kilang Padi.....	28
2.5 Harga.	31
2.6 Pengertian Pemasaran Jasa.....	31
2.6.1 Karakteristik Pemasaran Jasa	32
2.6.2 Strategi Pemasaran Jasa	33
2.7 Penelitian Terdahulu.	34
2.8 Kerangka Pemikiran.....	36
2.9 Hipotesis.....	36
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Metode Penelitian.....	38
3.2 Lokasi Penelitian.....	38
3.3 Operasional Variabel.....	38
3.4 Jenis dan Sumber Data.	40
3.5 Populasi dan sampel.....	41
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.7 Analisis Data.	42
3.7.1 Uji Validitas.....	42
3.7.2 Uji Realiabilitas	43
3.7.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	43
3.7.4 Uji Koefisien Korelasi (r).....	44
3.7.5 Uji Koefisien Determinasi(R^2).....	44
3.7.6 Uji Simultan (Uji f).....	45
3.7.7 Uji Parsial (Uji t).....	46
3.7.8 Uji Koefisien Epsilon.	47
BAB VI GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	
4.1 Sejarah singkat perusahaan.....	48
4.2 Struktur Organisasi	48
4.3 Jumlah Tenaga Kerja dan Jam kerja.....	49
4.4 Proses Produksi.....	49
4.4.1 Bahan yang di Gunakan.....	50
4.4.2 Uraian Proses.....	50

4.5	Mesin dan Peralatan.....	53
4.5.1	Mesin Produksi.....	53
4.5.2	Peralatan.....	53

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1	Karakteristik Responden.....	55
5.1.1	karakteristik Responden berdsarkan Jenis kelamin.....	55
5.1.2	Tingkat Usia	55
5.1.3	Karakteristik responden Berdasarkan Pekerjaan.....	56
5.1.4	Penentuan Range.....	57
5.2	Pelayanan (X_1).....	58
5.2.1	Bukti Langsung.....	60
5.2.1.1	Kenyamanan Gedung	60
5.2.1.2	Kebersihan Gedung.....	61
5.2.1.3	Keramahan Karyawan.....	62
5.2.2	Kehandalan.....	63
5.2.2.1	Memberikan Pelayanan yang Baik.....	64
5.2.2.2	Ketersediaan dan Keefektifan Mesin	65
5.2.2.3	Keterampilan Karyawan.....	66
5.2.2.4	Ketepatan Penggilingan Padi.....	68
5.2.3	Daya Tanggap.....	69
5.2.3.1	Kecekatan Karyawan.....	70
5.2.3.2	Kecekatan Karyawan Menangani Keluhan.....	71
5.2.4	<i>Assurance</i> / Jaminan.....	72
5.2.4.1	Kualitas Beras.....	73
5.2.4.2	Kecepatan Menangani Keluhan.....	74
5.2.5	Empati	75
5.2.5.1	Kemampuan Menanggapi.....	76
5.2.5.2	Keramahan Karyawan	77
5.2.5.3	Perhatian Terhadap Keluhan	78
5.2.5.4	Pelayanan yang Adil.....	79

5.3	Kepuasan Pelanggan(X_2)	83
5.3.1	Kesesuaian Harapan.....	84
5.3.1.1	Memberikan Pelayanan Terbaik	84
5.3.1.2	Fasilitas yang di Harapkan.....	85
5.3.2	Minat Berkunjung Kembali	87
5.3.2.1	Nilai dan Manfaat	87
5.3.2.2	Fasilitas memadai	89
5.3.2.3	Karyawan yang Memuaskan.....	90
5.3.3	Ketersediaan Merekomendasi.....	91
5.3.3.1	Menyarankan Kepada Orang Lain.....	92
5.4	Keputusan Penggunaan Jasa(Y).....	95
5.4.1	Pengenalan Kebutuhan	96
5.4.1.1	Kemajuan Teknologi.....	96
5.4.1.2	Keberadaan Penggilingan	98
5.4.2	Pencarian Informasi	99
5.4.2.1	Sumber Informasi	99
5.4.3	Evaluasi Informasi Alternatif.....	101
5.4.3.1	Mesin Penggilingan	101
5.4.3.2	Aksebilitas Penggilingan	102
5.4.3.3	Jarak Penggilingan.....	104
5.4.4	Keputusan Pembelian	105
5.4.4.1	Citra Penggilingan	105
5.4.5	Tindakan Paska Pembelian.....	107
5.4.5.1	Merasa Puas	107
5.4.5.2	Merekomendasikan.....	108
5.5	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	113
5.5.1	Uji Validitas	113
5.5.2	Uji Reliabilitas.....	115
5.6	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Masyarakat Menggunakan Jasa Penggilingan Padi Sri Rahayu Di Dusun Wonorejo Desa Muktijaya Kecamatan Rimba Melintang Kabupaten Rokan Hilir	115

5.6.1 Analisis Regresi Linier Berganda	116
5.6.2 Uji Simultan (Uji F)	118
5.6.3 Uji Parsial (Uji t)	119
5.6.4 Koefisien Korelasi (r).....	120
5.6.5 Koefisien Determinasi (R^2)	120
5.6.6 Koefisien Epsilon	121

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan.....	123
6.2 Saran	124

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

