

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1.Latar belakang masalah.....	1
1.2.Perumusan masalah.....	10
1.3.Tujuan dan manfaat penelitian	10
1.4.Sistematika penelitian	11
BAB II.TELAAH PUSTAKA DAN HIPOTESIS.....	13
2.1 Konsep Pemasaran	13
2.1.1 defenisi jasa	14
2.1.2 karakteristik jasa.....	14
2.1.3 klasifikasi jasa	16
2.1.4 pengertian kualitas	18
2.1.5 pengertian kualitas pelayanan	22

2.1.6	konsep kualitas pelayanan jasa.....	24
2.1.7	penilaian kualitas pelayanan jasa	25
2.1.8	unsur- unsure pelayanan jasa.....	26
2.1.9	dimensi kualitasj asa.	28
2.2	kepuasan konsumen	32
2.2.1	model konseptual kepuasan konsumen.....	33
2.2.2	faktor pendorong kepuasan konsumen.....	36
2.2.3	elemen kepuasan konsumen.....	38
2.2.4	pengukuran kepuasan konsumen.....	39
2.3	Penelitian terdahulu.....	41
2.4	Kerangka pemikiran.....	44
2.5	Hipotesis.....	44
BAB III.METODE PENELITIAN.....		45
3.1	Lokasi penelitian	45
3.2	Operasional variabel.....	45
3.3	Populasi dan sampel.....	48
3.4	Jenis dan sumber data.....	49
3.5	Teknik pengumpulan data.....	50
3.6	Teknik analisis data.....	51
BAB IV.GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN.....		54
4.1	Sejarah singkat bengkel motor jaya mandiri.....	54

4.2	Visi dan misi bengkel motor jaya mandiri	55
4.3	struktur organisasi	56
4.4	aktivitas bengkel motor jaya mandiri	56
BAB V. HASI PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		58
5.1	Identifikasi Responden.....	58
5.1.1	Responden Menurut Jenis Kelamin	58
5.1.2	Responden Berdasarkan Umur	59
5.1.3	Responden Berdasarkan Pekerjaan	60
5.1.4	Responden Berdasarkan Penghasilan.....	60
5.1.5	Responden Berdasarkan Pemanfaatan Layanan Bengkel	61
5.2	Uji Validitas Dan Reabilitas	62
5.2.1	Uji Validitas	62
5.2.2	Uji Realibilitas	63
5.3	Analisis Deskriptif Variabel	64
5.3.1	Analisis Kualitas Pelayanan.....	65
5.3.1.1	Tangible.....	65
5.3.1.2	Reliability	72
5.3.1.3	Responsiveness.	79
5.3.1.4	Assurance.	86
5.3.1.5	Empathy.	92
5.3.2	Analisis Kepuasan Konsumen.	101

5.4 Analisis Regresi Berganda.....	106
5.5 Uji Koefisien Korelasi Dan Determinasi.....	108
5.6 Uji F (Uji Simultan).....	109
5.7 Uji T (Uji Parsial).....	111
5.8 Pembahasan.....	113
BAB VI PENUTUP	116
6.1 Kesimpulan.....	116
6.2 Saran.....	117
DAFTAR PUSTAKA.....	
LAMPIRAN.....	
BIOGRAFI PENULIS	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Konsumen Bengkel Motor Jaya Mandiri.	6
Tabel 5.1 Responeden Berdasarkan Jenis Kelamin.	58
Tabel 5.2 Responden Berdasarkan Tingkat Umur.	59
Tabel 5.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan.	60
Tabel 5.4 Responden Berdasarkan Penghasilan.	61
Tabel 5.5 Responden Bedasarkan Pemanfaatan Layanan.	61
Tabel 5.6 Hasil Uji Validitas.	62
Tabel 5.7 Hasil Uji Realibilitas.	64
Tabel 5.8 Tanggapan Bengkel Menggunakan Fasilitas Lengkap.	65
Tabel 5.9 Suku Cadangan Yang Lengkap.	67
Tabel 5.10 Penampilan Rapi dan Profesional.	68
Tabel 5.11 Peralatan Modern dan Terbaru.	69
Tabel 5.12 Rekapitulasi Variabel Tangible.	70
Tabel 5.13 Memberikan Pelayanan Sesuai Dengan Yang Dijanjikan.	72
Tabel 5.14 Memberikan Pelayanan Sesuai Dengan Permintaan.	73
Tabel 5.15 Memberikan Pelayanan Sesuai Waktu Yang Dijanjikan.	75
Tabel 5.16 Tanggapan Meminimalisir Kesalahan Dalam Pelayanan.	76
Tabel 5.17 Karyawan Bekerja Secara Profeional.	77
Tabel 5.18 Rekapitulasi Variabel Reliability.	78

Tabel 5.19 Memberikan Informasi.....	80
Tabel 5.20 Memberi Pelayanan Untuk Mengingatkan.	81
Tabel 5.21 Pelayanan Dengan Prinsip Kesediaan Membantu.	82
Tabel 5.22 Selalu Siap dan Tanggap Merespon.....	84
Tabel 5.23 Rekapitulasi Variabel Responsiveness.	85
Tabel 5.24 Mempunyai Pengetahuan Yang Memadai.....	87
Tabel 5.25 Menanamkan Kepercayaan.....	88
Tabel 5.26 Aman Saat Melakukan Transaksi.	89
Tabel 5.27 Melayani Dengan Sopan.....	90
Tabel 5.28 Rekapitulasi Variabel Assurance.....	91
Tabel 5.29 Perhatian Secara Individual.	93
Tabel 5.30 Karyawan Yang Peduli.....	94
Tabel 5.31 Pelayanan Yang Terbaik Sampai Mengena Didalam Hati.....	96
Tabel 5.32 Memahami Kebutuhan.....	97
Tabel 5.33 Pelayanan Yang Nyaman.....	98
Tabel 5.34 Rekapitulasi Variabel Empathy.....	99
Tabel 5.35 Puas Dengan Pelayanan.....	101
Tabel 5.36 Senang Dengan Pelayanan.....	102
Tabel 5.37 Pelayanan Sesuai Dengan Harapan.....	102
Tabel 5.38 Uang Yang Dikeluarkan Sebanding Dengan Kualitas.....	103
Tabel 5.39 Rekapitulasi Responden Kepuasan Konsumen.....	104

Tabel 5.40 Regresi Linier Berganda.	106
Tabel 5.41 Uji Koefisien Determinasi.	108
Tabel 5.42 Uji F.	109
Tabel 5.43 Uji T.	111



DAFTAR GAMBAR

Tabel 2.2 Kerangka Pemikiran.....	44
Tabel 4.1 Stuktur Organisaai Bengkel Motor Jaya Mandiri.....	56

