

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
BERITA ACARA SKRIPSI.....	vi
MOTTO.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	17
1.1 Latar Belakang.....	17
1.2 Rumusan Masalah.....	25
1.3 Tujuan Penelitian.....	25
1.4 Manfaat Penelitian.....	26
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	28
2.1 Landasan Teori.....	28
2.2 Penelitian Terdahulu.....	41
2.3 Kerangka Berpikir.....	48
BAB III METODE PENELITIAN.....	49
3.1 Lokasi Penelitian.....	49
3.2 Populasi dan Sampel.....	49

3.3 Subyek dan Obyek Penelitian.....	50
3.4 Definisi Tentang Variabel Operasional.....	51
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	53
3.6 Skala Pengukuran Variabel.....	54
3.7 Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen.....	55
3.8 Metode Analisis Data.....	56
BAB IV ANALISIS DATA.....	58
4.1 Deskripsi Data Penelitian.....	58
4.2 Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen Penelitian.....	63
4.3 Kategori Kinerja Operasional.....	68
4.4 Evaluasi kinerja operasional Secara Umum.....	69
4.5 Evaluasi Berdasarkan Setiap Variabel.....	71
BAB V KESIMPULAN & SARAN.....	77
5.1 Kesimpulan.....	77
5.2 Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA.....	82
LAMPIRAN.....	87

DAFTAR TABEL

1.1 Tabel Jumlah Kendaraan Per Pulau.....	18
3.1 Tabel Jumlah Point atau Score Alternatif Jawaban.....	55
4.1 Tabel Jenis Kelamin.....	59
4.2 Tabel Usia.....	59
4.3 Tabel Riwayat Pendidikan.....	60
4.4 Tabel Penghasilan.....	61
4.5 Tabel Frekuensi Kunjungan.....	62
4.6 Tabel Distribusi Pernyataan Berdasarkan Variabel.....	63
4.7 Tabel Hasil Uji Validitas Pernyataan X1 (Pelayanan Dealer).....	64
4.8 Tabel Hasil Uji Validitas Pernyataan X2 (Fasilitas).....	65
4.9 Tabel Hasil Uji Validitas Pernyataan X3 (Lingkungan Bisnis Dealer)..	66
4.10 Tabel Hasil Uji Validitas Pernyataan X4 (Harga).....	66
4.11 Tabel Hasil Pengujian Reliabilitas.....	67
4.12 Tabel Interval Kategori Kinerja Operasional.....	69
4.13 Hasil Evaluasi Kinerja Operasional Secara Luas Berdasarkan Variabel Secara Keseluruhan.....	70
4.14 Hasil Uji Evaluasi Variabel X1 (Pelayanan Dealer).....	71
4.15 Hasil Uji Evaluasi Variabel X2 (Fasilitas).....	73
4.16 Hasil Uji Evaluasi Variabel X3 (Lingkungan Bisnis Dealer).....	74
4.17 Hasil Uji Evaluasi Variabel X4 (Harga).....	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	48
--	-----------

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian.....	87
Lampiran 2 : Tabel Tabulasi Data Responden.....	91
Lampiran 3 : Uji Validitas dan Reliabilitas.....	102
Lampiran 4 : Hasil Uji Olah Data Demografi.....	106
Lampiran 5 : Hasil Uji Analisis Data Penelitian.....	108