

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN SKRIPSI	i
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
HALAMAN ABSTRAKSI	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TAB	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Landasan Teori	9
2.3 Nalar Konsep	15
2.4 Hipotesis	22

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Gambaran Umum Perusahaan	23
3.2 Jenis Data.....	26
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	26
3.4 Populasi dan Sampel.....	27
3.5 Uji Instrumen Penelitian.....	29
3.6 Tehnik Analisa.....	31
BAB IV ANALISIS DATA dan PEMBAHASAN	
4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	37
4.2 Analisis Deskriptif.....	39
4.3 Analisis Kuantitatif.....	44
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	63
5.2 Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA.....	66
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas.....	38
Tabel 4.2 Hasil Pengujian Reliabilitas.....	39
Tabel 4.3 Jenis Kelamin Responden.....	40
Tabel 4.4 Usia Responden.....	41
Tabel 4.5 Pekerjaan Responden.....	42
Tabel 4.6 Frekuensi Service Responden.....	43
Tabel 4.8 Tingkat Kesesuaian Harapan dan Kinerja Pada Bengkel AHAS 1568 FAMILY MOTOR Wonosobo.....	46
Tabel 4.9 Koordinat Importance – Performance Analisis.....	51
Tabel 4.10 Koordinat <i>Importance – Performance Analisis</i> Per Dimensi.....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1.Konsep Kepuasan Pelanggan.....	12
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bengkel AHAS 1568 FAMILY MOTOR.....	25
Gambar 4.1 Diagram Kartesius kualitas pelayanan pada Bengkel AHAS 1568 FAMILY MOTOR Wonosobo.....	53
Gambar 4.2 Diagram Importance / Performance Matrik kualitas pelayanan pada bengkel AHAS 1568 FAMILY MOTOR di Wonosobo Per Dimensi..	60