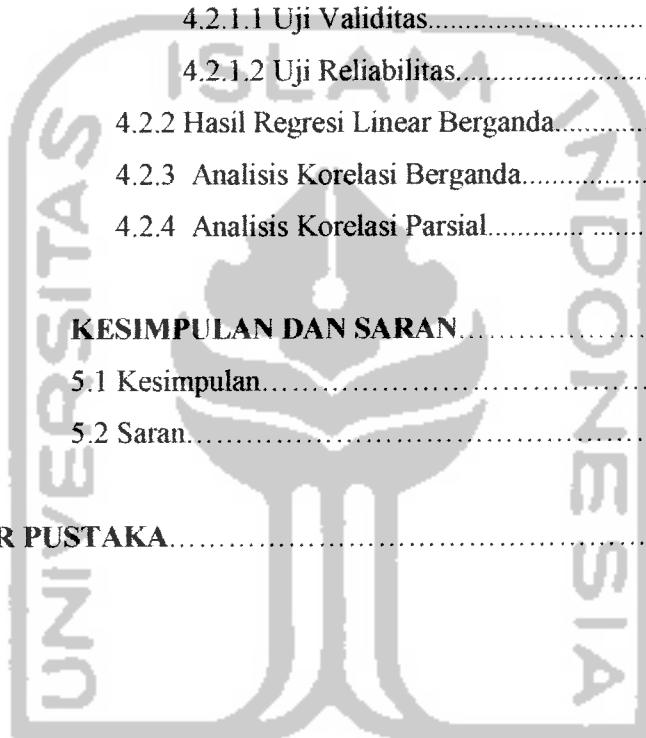


DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul.....	i
Halaman Sampul Depan Skripsi.....	ii
Halaman Judul Skripsi.....	iii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme.....	iv
Halaman Pengesahaan Skripsi.....	v
Halaman Pengesahaan Ujian Skripsi.....	vi
Motto.....	vii
Halaman Persembahan.....	viii
Abstrak.....	ix
Kata Pengantar.....	x
Daftar Isi.....	xiv
Daftar Tabel.....	xvii
Daftar Gambar.....	xviii
Daftar Lampiran.....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	03
1.3 Tujuan Penelitian.....	04
1.4 Manfaat Penelitian.....	04
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	05
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	05
2.2 Landasan Teori.....	06
2.2.1 Pengertian Jasa.....	06
2.2.2 Klasifikasi Jasa.....	09
2.2.3 Karakteristik Jasa.....	12
2.2.4 Kualitas Jasa.....	13

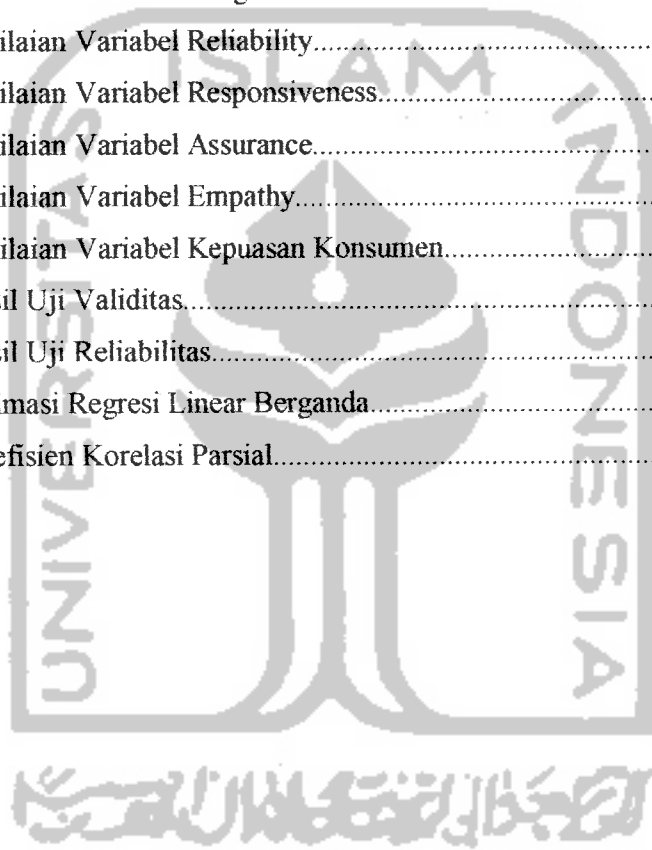
	2.2.5 Dimensi Kualitas Jasa.....	14
	2.2.6 Kepuasan Pelanggan.....	16
	2.2.7 Pengukuran Kualitas.....	17
	2.2.8 Skala Pengukuran Dan Dimensi Servqual.....	18
	2.3 Hipotesis Penelitian	19
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN.....	20
	3.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	20
	3.1.2 Sejarah Perusahaan.....	20
	3.1.2 Struktur Orgaisasi.....	20
	3.1.3 Harga.....	22
	3.1.4 Jenis Layanan dan Perbaikan.....	23
	3.1.5 Alat-alat Bengkel.....	24
	3.1.6 Keunggulan Service Pada Suzuki Subur Motor...25	
	3.2 Variabel Peneltiaan.....	25
	3.3 Alat Pengumpul Data.....	27
	3.4 Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	28
	3.5 Populasi dan Sampel.....	29
	3.6 Teknik Analisis.....	30
BAB IV	ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	34
	4.1 Analisis Kualitatif.....	34
	4.1.1. Karakteristik Responden.....	34
	4.1.1.1 Jenis Kelamin.....	34
	4.1.1.2 Usia.....	35
	4.1.1.3 Pekerjaan.....	36
	4.1.1.4 Penghasilan.....	37
	4.1.2 Persepsi Konsumen terhadap Dimensi Jasa layanan bengkel Suzuki Subur Motor Purworejo.....	38
	4.1.2.1 Variabel Tangibles (X_1).....	38

	4.1.2.2 Variabel Reliability (X_2).....	40
	4.1.2.3 Variabel Responsiveness (X_3).....	41
	4.1.2.4 Variabel Assurance (X_4).....	42
	4.1.2.5 Variabel Empathy (X_5).....	43
	4.1.2.5 Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	44
	4.2 Analisis Kuantitatif	
	4.2.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	46
	4.2.1.1 Uji Validitas.....	46
	4.2.1.2 Uji Reliabilitas.....	48
	4.2.2 Hasil Regresi Linear Berganda.....	49
	4.2.3 Analisis Korelasi Berganda.....	52
	4.2.4 Analisis Korelasi Parsial.....	54
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	60
	5.1 Kesimpulan.....	60
	5.2 Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA		63



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
4.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	34
4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia.....	35
4.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	36
4.4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Penghasilan.....	38
4.5 Penilaian Variabel Tangibles.....	39
4.6 Penilaian Variabel Reliability.....	40
4.7 Penilaian Variabel Responsiveness.....	41
4.8 Penilaian Variabel Assurance.....	42
4.9 Penilaian Variabel Empathy.....	44
4.10 Penilaian Variabel Kepuasan Konsumen.....	45
4.11 Hasil Uji Validitas.....	46
4.12 Hasil Uji Reliabilitas.....	48
4.13 Estimasi Regresi Linear Berganda.....	50
4.14 Koefisien Korelasi Parsial.....	54



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	16
3.1 Bagan Struktur Organisasi Suzuki Subur Motor Purworejo.....	21
4.1 Pengujian Terhadap Koefisien Regresi Tangibles.....	55
4.2 Pengujian Terhadap Koefisien Regresi Reliability.....	56
4.3 Pengujian Terhadap Koefisien Regresi Responsiveness.....	57
4.4 Pengujian Terhadap Koefisien Regresi Assurance.....	58
4.5 Pengujian Terhadap Koefisien Regresi Empathy.....	59



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
I. Daftar Pertanyaan Responden Suzuki Subur Motor Purworejo.....	64
II. Surat Keterangan telah melakukan penelitian.....	67
III. Rckapitulasi Jawaban Responden.....	68
IV. Data Rata-rata Variabel Pada Analisis Regresi.....	71
V. Data Kategori Jawaban Berdasarkan Rata-rata.....	72
VI. Tabel Frekuensi Karaktersistik Responden.....	73
VII. Tabel Frekuensi Dimensi Kualitas dan kepuasan Konsumen.....	74
VIII. Uji Validitas dan Realiabilitas Variabel Tangibles (X1).....	76
IX. Uji Validitas dan Realiabilitas Variabel Reliability (X2).....	77
X. Uji Validitas dan Realiabilitas Variabel Responsiveness (X3).....	78
XI. Uji Validitas dan Realiabilitas Variabel Assurance (X4).....	79
XII. Uji Validitas dan Realiabilitas Variabel Empathy (X5).....	80
XIII. Uji Validitas dan Realiabilitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	81
XIV. Hasil Analisis Regresi.....	82
XV. Tabel Korelasi Pearson Product Moment.....	85
XVI. Tabel F.....	86
XVII. Tabel t.....	87