

DAFTAR ISI

SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKIRIPSI	iv
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
HALAMAN MOTTO	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Batasan Masalah	3
1.4. Tujuan Penelitian	4
1.5. Manfaat Penelitian	5

BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	6
2.1. Penelitian Pendahuluan	6
2.2. Landasan Teori	7
2.2.1. Pengertian Pemasaran	7
2.2.1.1. Pemasaran Jasa	8
2.2.1.2. Pengertian Jasa	8
2.2.1.3. Bauran Pemasaran Jasa	10
2.2.1.4. Tipe Objek Pajak	11
2.2.1.5. Proses Pembelian Jasa	13
2.2.2. Pengertian Kualitas	14
2.2.2.1. Perspektif Kualitas	15
2.2.2.2. Dimensi Kualitas Jasa	16
2.2.2.3. Pengukuran Kualitas	18
2.2.2.4. Gap Kualitas Jasa	18
2.2.2.5. Model Kualitas Jasa Pelayanan	19
2.2.3. Teori Konsumen	21
2.2.3.1. Pengertian Perilaku Konsumen	22
2.2.3.2. Kepuasan Konsumen	24
2.2.3.3. Pentingnya Kepuasan Konsumen	25
2.2.4. Keterkaitan Pengaruh Kualitas dengan Kepuasan	26
2.3. Hipotesis Penelitian	29

BAB 3	METODOLOGI PENELITIAN	32
3.1.	Gambaran Umum Perusahaan	32
3.1.1.	Lokasi Perusahaan.....	32
3.1.2.	Struktur Organisasi.....	32
3.1.3.	Sarana Prasarana Perbaikan Bengkel Umum.....	35
3.1.3.1.	Luas Area	35
3.1.3.2.	Peralatan.....	35
3.1.4.	Sarana Prasarana Bengkel Perbaikan Body dan Paint.....	36
3.1.4.1.	Luas Area	36
3.1.4.2.	Peralatan	36
3.1.4.3.	Alur Kerja Bengkel Perbaikan Body dan Paint.....	37
3.1.5.	Fasilitas Bengkel	39
3.1.5.1.	Ruang Tunggu.....	39
3.1.6.	Hari dan Jam Kerja.....	39
3.1.7.	Karakteristik Mobil Pelanggan.....	39
3.1.8.	Personalia	39
3.1.8.1.1.	Jumlah Tenaga Kerja.....	39
3.1.8.1.2.	Kriteria Khusus Mekanik	40
3.2.	Metode Penelitian.....	41
3.2.1	Variable Independen	41
3.2.2	Variable dependen	42
3.3.	Definisi Operasional Variable	42

3.4. Instrumen atau alat pengumpul data.....	43
3.5. Data dan teknik pengumpulan data... ..	44
3.5.1 Data Primer	44
3.5.2 Data sekunder.....	44
3.6. Populasi dan sampel.....	45
3.7. Teknik Analisis.....	46
3.7.1. Analisis diskriptif.....	46
3.7.2. Analisis Regresi.....	47
3.7.2.1. Analisis Regresi Berganda.....	47
3.7.2.2. Standar Error of Estimade.....	47
3.7.2.3. Analisis Regresi secara Parsial.....	49
3.7.2.3. Analisis Regresi secara serentak.....	49
BAB 4 ANALISIS DATA	50
4.1. Deskripsi Data	50
4.1.1. Jenis Kelamin	50
4.1.2. Usia	51
4.1.3. Pekerjaan	52
4.1.4. Jenis Kendaraan	52
4.1.5. Tingkat Kedatangan	51
4.1.6. Alasan Penggunaan Jasa	52
4.2. Uji Instrumen Penelitian	53

4.2.1. Uji Validitas (Kesahihan)	55
4.2.2. Uji Reliabilitas (Kehandalan)	62
4.3. Analisis Atribut Kualitas Layanan	63
4.4. Analisis Regresi	67
4.4.1. Regresi Linier Berganda	68
4.4.2. Standar Error of Estimate	70
4.4.3. Uji Koefisien Regresi Secara Parsial	71
4.4.4. Uji Koefisien Regresi Secara Serentak	75
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	77
5.1. Kesimpulan	77
5.2. Saran	79
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkatan Usia.....	51
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	52
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kendaraan.....	52
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Kedatangan.....	53
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Alasan Penggunaan Jasa.....	54
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Pertanyaan Bagian 1 Dimensi <i>Tangibles</i>	56
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Pertanyaan Bagian 1 Dimensi <i>Reliability</i>	56
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Pertanyaan Bagian 1 Dimensi <i>Responsiveness</i>	57
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Pertanyaan Bagian 1 Dimensi <i>Assurance</i>	57
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Pertanyaan Bagian 1 Dimensi <i>Empathy</i>	58
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Pertanyaan Bagian 2 Dimensi <i>Tangibles</i>	59
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Pertanyaan Bagian 2 Dimensi <i>Reliability</i>	60
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Pertanyaan Bagian 2 Dimensi <i>Responsiveness</i>	60
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Pertanyaan Bagian 2 Dimensi <i>Assurance</i>	60
Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas Pertanyaan Bagian 2 Dimensi <i>Empathy</i>	61
Tabel 4.17 Hasil Uji Validitas Pertanyaan Bagian 3 Kepuasan Konsumen.....	61
Tabel 4.18 Hasil Uji Reliabilitas Pertanyaan Bagian 1	62

Tabel 4.19 Hasil Uji Reliabilitas Pertanyaan Bagian 2	63
Tabel 4.20 Penilaian Kualitas Layanan Harapan dengan Persepsi	65
Tabel 4.21 Rangkings Gap Kualitas Layanan.....	67
Tabel 4.22 Nilai Koefisien Regresi Dimensi Kualitas Jasa.....	68
Tabel 4.24 Hasil Uji Koefisien Regresi Parsial.....	72
Tabel 4.25 Hasil Uji Koefisien Regresi Serentak.....	75



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2-1 Persepsi Konsumen atas Kualitas dan Kepuasan Konsumen.....	18
Gambar 2-2 Konsep Kepuasan Pelanggan	28
Gambar 2-2 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.....	30
Gambar 3-1 Struktur Organisasi Bengkel umum PT Nasmoco Kaligawe SMG ..	34
Gambar 3-2 Struktur Organisasi Bengkel Body and Paint PT Nasmoco Kaligawe Semarang.....	38

