

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SAMPUL DEPAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah Penelitian	6
1.3. Batasan Masalah	6
1.4. Tujuan Penelitian	7
1.5. Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1. Hasil Penelitian Terdahulu	9
2.2. Landasan Teori	12
2.2.1. Kepuasan Pelanggan	12
2.2.2. Kualitas Pelayanan Jasa	14
2.2.3. Instrumen SERVQUAL	19
2.3. Kerangka Teoritis	24
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1. Lokasi Penelitian	25
3.2. Variabel Penelitian	25
3.3. Definisi Operasional Variabel	25
3.4. Metode Pengumpul Data	27
3.4.1. Kuesioner	27
3.4.2. Studi Pustaka	27
3.4.3. Skala Pengukuran	28
3.4.4. Uji Validitas dan Reliabilitas	28
3.4.4.1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	30

3.5. Teknik Pengumpul Data	31
3.5.1. Data Primer	31
3.5.2. Data Sekunder	32
3.6. Populasi dan Sampel	32
3.6.1. Populasi	32
3.6.2. Sampel	33
3.7. Alat Analisis	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	38
4.1. Hasil Penelitian	38
4.1.1. Deskripsi Statistik	38
4.1.2. Faktor-faktor Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan Responden	38
4.2. Pembahasan	40
4.2.1. Analisis Indeks Kepuasan Konsumen	46
4.2.2. Analisis Diagram Kartesius	46
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	57
1.1. Kesimpulan	57
1.2. Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN	61



UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Pengujian Validitas dan Reliabilitas	30
Tabel 4.1. Deskripsi Umur Responden	39
Tabel 4.2. Deskripsi Jenis Kelamin Responden	39
Tabel 4.3. Deskripsi Tingkat Pendidikan Responden	39
Tabel 4.4. Deskripsi Pekerjaan Responden	40
Tabel 4.5. Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja	45
Tabel 4.6. Analisis Indeks Kepuasan Konsumen	46
Tabel 4.7. Urutan Prioritas Peningkatan Faktor-faktor yang Menentukan Kepuasan Konsumen	48
Tabel 4.8. Nilai Selisih antara Harapan dan Persepsi	49
Tabel 4.9. Perhitungan Rata-rata dari Pelaksanaan dan Penilaian Kepentingan pada Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	50



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Model Skala Kualitas Jasa (SERVQUAL)	21
Gambar 2.2. Kerangka Teoritis Penelitian	24
Gambar 3.1. Diagram Kartesius	37
Gambar 4.1. Diagram Kartesius dari Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Bengkel Kurnia Motor Yogyakarta	51



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner Tingkat Kepentingan Pelanggan 61
Lampiran 2	Kuesioner Penilaian Kualitas Pelayanan 63
Lampiran 3	Data Tingkat Kepentingan Pelanggan 65
Lampiran 4	Data Penilaian Kualitas Pelanggan 66
Lampiran 5	Uji Validitas dan Reliabilitas 69

