

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Batasan Masalah	6
1.3.1 Objek Penelitian	6
1.3.2 Subjek Penelitian	6
1.4 Perumusan Masalah	7
1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian	7
1.5.1 Maksud Penelitian	7
1.5.2 Tujuan Penelitian	8
1.6 Kegunaan Penelitian	8

1.7	Lokasi dan Waktu Penelitian	9
1.7.1	Lokasi Penelitian	9
1.7.2	Waktu Penelitian	9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1	Teori dan Konsep	10
2.1.1	Pengertian Manajemen	10
2.1.1.1	Fungsi-fungsi Manajemen	10
2.1.1.2	Fungsi Operasional dari Manajemen	11
2.1.2	Manajemen Pemasaran.....	13
2.1.3	Pemasaran	13
2.1.4	Jasa	14
2.1.4.1	Klasifikasi Jasa	15
2.1.4.2	Karakteristik Jasa	16
2.1.5	Kualitas Pelayanan	19
2.1.5.1	Pengertian Kualitas Pelayanan	20
2.1.5.2	Prinsip Kualitas Pelayanan	20
2.1.5.3	Faktor Utama Dalam Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	22
2.1.5.4	Faktor-faktor penyebab Kualitas Pelayanan Buruk	23
2.1.5.5	Pengukuran Kualitas Pelayanan	24
2.1.6	Kepuasan Konsumen.....	26
2.1.6.1	Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	30
2.1.6.2	Metode untuk Mengukur Kepuasan Konsumen.....	31

2.1.6.3	Indikator Kepuasan Konsumen	33
2.1.6.4	Konsep Kepuasan Pelanggan	33
2.1.6.5	Dimensi Kepuasan Konsumen	34
2.2	Kerangka Pemikiran dan Hipotesis	36
2.2.1	Landasan Teori	36
2.2.2	Penelitian Terdahulu	44
2.2.3	Hipotesis	45

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Desain Penelitian	47
3.2	Operasionalisasi Variabel Penelitian	48
3.3.1	Definisi Operasionalisasi Variabel	48
3.3.2	Operasionalisasi Variabel	49
3.3	Populasi dan Sample	52
3.3.1	Populasi	52
3.3.2	Sample	52
3.4	Teknik dan Instrumen Penelitian	
3.4.1	Teknik Pengumpulan Data	53
3.4.2	Instrumen Pengumpulan Data	54
3.5	Teknik Analisis Data.....	55
3.5.1	Uji Validitas	55
3.5.2	Uji Reliabilitas	57

3.5.3	Analisis Data	59
3.5.4	Analisis Regresi Linier Sederhana	60
3.5.5	Analisis Koefesien Korelasi	62
3.5.6	Analisis Koefesien Determinasi	64
3.5.7	Uji Koefesien Regresi (Uji t)	65

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Data Umum Responden	67
4.1.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	67
4.1.2	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	68
4.1.3	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	68
4.1.4	Profil Responden Berdasarkan Penghasilan.....	69
4.2	Pengujian Kualitas Instrumen Pengukuran.....	70
4.2.1	Uji Valditas.....	70
4.2.2	Uji Reliabilitas.....	73
4.3	Analisis Deskriptif.....	74
4.3.1	Kualitas Pelayanan.....	76
4.3.2	Kepuasan Konsumen.....	89
4.4	Analisis Data.....	100

4.4.1 Analisis Regresi Linier Sederhana.....	100
4.4.2 Uji Korelasi.....	101
4.4.3 Analisis Koefesien Determinasi.....	102
4.4 Pengujian Hipotesis.....	103
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	103
5.2 Saran.....	105
Daftar Pustaka.....	106

DAFTAR GAMBAR

1.1 Data Penjualan Sepeda Motor	3
2.1 Model Kualitas Jasa	26
2.2 Konsep Kepuasan Pelanggan	34
2.3 Paradigma Pikir	31
2.4 Kerangka Pemikiran	42
2.5 Paradigma Penelitian	43

DAFTAR TABEL

1.1	Hasil Observasi Awal	4
2.4	Penelitian Terdahulu	44
3.2	Operasional Variabel	50
3.3	Interprestasi Koefisien Korelasi	50
4.1	Jenis Kelamin Responden	67
4.2	Pendidikan Terakhir Responden.....	68
4.3	Pekerjaan Responden	69
4.4	Penghasilan Responden.....	69
4.5	Validitas Variabel Independen Kualitas Pelayanan (X).....	71
4.6	Validitas Variabel Dependen Kepuasan Konsumen (Y).....	72
4.7	Hasil Uji Reliabilitas.....	73
4.8	Rentang Klasifikasi Variabel.....	75
4.9	Tanggapan Responden Tentang Bintang Motor Memiliki tempat yang sangat bersih dan rapih	76
4.10	Tanggapan Responden Tentang Bintang Motor memiliki ruang tunggu dan mushalah yang sangat nyaman.....	77
4.11	Tanggapan Responden Tentang kecepatan karyawan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan.....	78

Tabel 4.12	Tanggapan Responden Tentang kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang tepat dan sesuai harapan.....	79
Tabel 4.13	Tanggapan Responden Tentang Keterampilan karyawan dalam menjalankan tugasnya.....	80
Tabel 4.14	Tanggapan Responden Tentang kejelasan karyawan dalam memberikan informasi.....	81
Tabel 4.15	Tanggapan Responden Tentang Kesigapan karyawan dalam menghadapi kebutuhan dan keluhan konsumen.....	82
Tabel 4.16	Tanggapan Responden Tentang sikap karyawan yang sopan dalam memberikan pelayanan.....	83
Tabel 4.17	Tanggapan Responden Tentang Karyawan Bintang Motor sangat mudah dan cepat dihubungi saat dibutuhkan.....	84
Tabel 4.18	Tanggapan Responden Tentang Karyawan Bintang motor memiliki perhatian yang tulus terhadap kebutuhan dan keinginan konsumen.....	85
Tabel 4.19	Tanggapan Responden Tentang Karyawan Bintang Motor memiliki jiwa yang sabar dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen.....	86
Tabel 4.24	Rekapitulasi Variabel Kualitas Pelayanan.....	88
Tabel 4.20	Tanggapan Responden Tentang bagaimana tingkat kepuasan konsumen atas kesesuaian fasilitas yang disediakan sesuai dengan kebutuhan...	90

Tabel 4.21 Tanggapan Responden Tentang bagaimana tingkat kepuasan konsumen atas kondisi motor yang dikirim.....	91
Tabel 4.22 Tanggapan Responden Tentang bagaimana tingkat kepuasan konsumen atas pelayanan <i>frontliner</i>	92
Tabel 4.23 Tanggapan Responden Tentang bagaimana tingkat kepuasan konsumen atas kemudahan pemesanan motor	93
Tabel 4.24 Tanggapan Responden Tentang bagaimana tingkat kepuasan konsumen atas pelayanan <i>membercard</i>	94
Tabel 4.25 Tanggapan Responden Tentang bagaimana tingkat kepuasan konsumen atas kenyamanan saat menunggu.....	95
Tabel 4.26 Tanggapan Responden Tentang bagaimana tingkat kepuasan konsumen kesesuaian harga motor.....	96
Tabel 4.27 Tanggapan Responden Tentang bagaimana tingkat kepuasan konsumen atas promosi yang diberikan.....	97
Tabel 4.28 Tanggapan Responden Tentang bagaimana tingkat kepuasan konsumen atas kesuaian harga motor dengan jenis motor.....	98
Tabel 4.29 Tanggapan Responden Tentang bagaimana tingkat kepuasan konsumen atas tidak adanya penambahan biaya untuk pelayanan tambahan...	99
Tabel 4.30 Rekapitulais Variabel Kepuasan Konsumen.....	100
Tabel 4.31 Hasil Uji Korelasi.....	101

Tabel 4.32 Hasil Uji Korelasi dan Analisis Koefisien Daterminasi..... 102

Tabel 4.33 Hasil Uji T Hipotesis..... 103

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Kuisisioner.....	108
Lampiran 2 Tabulasi Kuisisioner Kualitas Pelayanan.....	113
Lampiran 3 Tabulasi Kuisisioner Kepuasan Konsumen.....	116
Lampiran 4 Hasil MSI.....	119
Lampiran 5 Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X).....	125
Lampiran 6 Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y).....	129
Lampiran 7 Uji Reliabilitas X	131
Lampiran 8 Uji Reliabilitas Y.....	132
Lampiran 9 Analisis Regresi Sederhana.....	133
Lampiran 10 T test.....	134
Lampiran 11 Tabel Korelasi Product Moment.....	135
Lampiran 12 Tabel.....	136