

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN ABSTRAK	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Bengkel Workshop Motoartz Bandung	1
1.2 Latar Belakang	2
1.3 Perumusan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Kegunaan Penelitian	7
1.5.1 Kegunaan Teoritis	7
1.5.2 Kegunaan Praktis	7
1.6 Sistematika Penulisan	8
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN	 9
2.1 Tinjauan Pustaka	9
2.1.1 Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	10
2.1.3 Kepuasan Konsumen.....	11
2.1.3.1 Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen	13

2.1.4 Dimensi Kepuasan Konsumen	14
2.1.5 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen	15
2.1.6 Penelitian Terdahulu	16
2.2 Kerangka Pemikiran.....	25
2.3 Hipotesis Penelitian	27
2.4 Ruang Lingkup Penelitian.....	27
2.4.1 Variabel Penelitian.....	27
2.4.2 Lokasi dan Objek Penelitian	27
2.4.3 Waktu Penelitian	27
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Jenis Penelitian.....	28
3.2 Variabel Operasional & Skala Pengukuran	28
3.2.1 Variabel Operasional	28
3.2.2 Skala Pengukuran.....	33
3.3 Tahapan Penelitian.....	34
3.4 Populasi dan Sampel	35
3.4.1 Populasi.....	35
3.4.2 Sampel.....	35
3.4.3 Teknik Sampling	36
3.5 Pengumpulan Data	36
3.5.1 Data Primer	37
3.5.2 Data Sekunder	37
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	37
3.6.1 Uji Validitas	37
3.6.2 Uji Reliabilitas	38
3.7 Teknik Analisis Data.....	40
3.7.1 Analisis Deskriptif	40
3.7.2 <i>Method of Succesive Interval</i> (MSI)	41

3.7.3 Analisis Regresi Linier Berganda	43
3.8 Hipotesis	43
3.8.1 Pengujian Hipotesis (Uji T)	43
3.8.2 Pengujian Hipotesis Secara <i>Simultan</i> (Uji F).....	44
3.9 Koefisien Determinasi	45
BAB IV HASIL ANALISIS.....	47
4.1 Analisis Deskriptif	47
4.1.1 Data Responden	47
4.1.2 Tanggapan Responden	49
4.1.2.1 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Independen.....	49
4.1.2.2 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Konsumen.....	58
4.2 Analisis Regresi Sederhana.....	60
4.2.1 Uji Normalitas.....	60
4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	61
4.2.3 Uji Hipotesis	63
4.2.3.1 Pengujian Hipotesis Secara Overall (Uji F).....	64
4.2.4 Analisis Korelasi	66
4.2.5 Koeafisien Determinasi.....	67
BAB V KESIMPULAN.....	69
5.1 Kesimpulan	69
5.2 Saran	69