

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1 Sejarah Piaggio Vespa.....	1
1.1.2 Misi Perusahaan	3
1.1.3 Nilai Perusahaan.....	4
1.2 Latar Belakang Penelitian.....	5
1.3 Rumusan Masalah.....	11
1.4 Tujuan Penelitian	12
1.5 Manfaat Penelitian	12
1.5.1 Aspek Akademis	12
1.5.2 Aspek Praktis	13
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	19
2.1 Teori Dan Penelitian Terdahulu	19

2.1.1	Manajemen	19
2.1.2	Pemasaran	20
2.1.3	Manajemen Pemasaran.....	20
2.1.4	Kualitas Service	21
2.1.5	Kepuasan Pelanggan	26
2.1.6	Layanan Purna Jual	26
2.2	Penelitian Terdahulu	27
2.3	Kerangka Pemikiran.....	30
2.4	Hipotesis Penelitian	31
2.4.1	Tangibles terhadap kepuasan pelanggan.....	32
2.4.2	Reability terhadap kepuasan pelanggan	32
2.4.3	Responsivness kepuasan pelanggan.....	32
2.4.4	Assurance terhadap kepuasan pelanggan	33
2.4.5	Emphaty terhadap kepuasan pelanggan	33
2.4.6	Quality Service terhadap Kepuasan Pelanggan.....	33
BAB III	METODE PENELITIAN	35
3.1	Jenis Penelitian	35
3.2	Operasionalisasi Variabel.....	37
3.3	Skala Pengukuran	40
3.4	Tahapan Penelitian	41
3.5	Populasi dan Sampel	41
3.5.1	Populasi	41
3.5.2	Sampel.....	42
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.6.1	Data Primer	43
3.6.2	Data Sekunder	43
3.7	Uji Validitas dan Realibilitas	43
3.7.1	Uji Validitas	43

3.7.2 Uji Reabilitas.....	45
3.8 Teknik Analisis data	46
3.8.1 Analisis Deskriptif	46
3.8.2 Multivariate Analysis	48
3.8.3 Structural Equation Model (SEM)	48
3.8.4 Partial Least Square (PLS)	49
3.8.5 Uji GoF (Godness-of-Fit).....	52
3.8.6 Uji Hipotesis.....	52
BAB IV	54
HASIL DAN PEMBAHASAN	54
4.1 Karakteristik Responden.....	54
4.1.1 Jenis Kelamin	54
4.1.2 Usia	55
4.1.3 Pendapatan Perbulan	55
4.1.4 Jumlah Tahun Memiliki Kendaraan Vespa.....	56
4.2 Analisis SEM.....	57
4.2.1 Evaluasi Measurement (Outer) Model	57
Tabel 4.6. Composite Reliability dan Cronbach's Alpha	60
4.2.2 Pengujian Model Struktural (Inner Model).....	66
1. Pengujian Hipotesis H1.....	67
2. Pengujian Hipotesis H2.....	67
3. Pengujian Hipotesis H3.....	67
4. Pengujian Hipotesis H4.....	67
5. Pengujian Hipotesis H5.....	68
6. Pengujian Hipotesis H6.....	68
4.3 Pembahasan	69

4.3.1 Pengaruh Tangible Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Layanan	
Purna Jual Dealer Piaggio Vespa Di Kota Bandung	 69
4.3.2 Pengaruh Reliability Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Layanan	
Purna Jual Dealer Piaggio Vespa Di Kota Bandung	 70
4.3.3 Pengaruh Responsiveness Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam	
Layanan Purna Jual Dealer Piaggio Vespa Di Kota Bandung	 70
4.3.4 Pengaruh Assurance Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Layanan	
Purna Jual Dealer Piaggio Vespa Di Kota Bandung	 71
4.3.5 Pengaruh Empathy Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Layanan	
Purna Jual Dealer Piaggio Vespa Di Kota Bandung	 72
4.3.6 Pengaruh Kualitas Servis Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam	
Layanan Purna Jual Dealer Piaggio Vespa Di Kota Bandung	 73
BAB V	 74
SIMPULAN DAN SARAN	 74
5.1 Simpulan	 74
5.2 Saran	 75
DAFTAR PUSTAKA	 76
LAMPIRAN	 82