

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA .....	v
ABSTRAKSI .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xv

### **BAB I : PENDAHULUAN**

A. LATAR BELAKANG .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Hipotesis .....	8
E. Manfaat Penelitian .....	8
F. METODE PENELITIAN	
1. Jenis Penelitian .....	9
2. Subjek dan Objek Penelitian .....	10
3. Populasi dan Sampel .....	10

4. Jenis Data Penelitian .....	10
5. Teknik Pengumpulan Data .....	
.....	11
6. Teknik Pengambilan Sampel .....	12
7. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	12
8. Teknik Analisis Data .....	13
G. Sistematika penulisan .....	16

**BAB II : LANDASAN TEORI**

A. Pengertian Jasa .....	18
B. Pendekatan Terpadu Terhadap Manajemen Jasa .....	19
C. Dimensi Kualitas Layanan Jasa ( <i>Servqual</i> ) .....	20
D. Karakteristik Pemasaran Jasa .....	22
E. Perilaku Konsumen .....	23
F. Keputusan Pembelian .....	24
G. Kepuasan Konsumen .....	25
H. Pengukur Kepuasan Pelanggan .....	26
I. Pengertian Bengkel .....	26

**BAB III : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

A. Sejarah Singkat Bengkel Mobil HP Motor .....	28
B. Struktur Organisasi Bengkel HP Motor .....	29
C. Tugas dan Tanggung Jawab .....	30
D. Aktivitas Bengkel .....	31
E. Perkembangan Bengkel .....	32

**BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

A. Analisis Identitas Responden ..... 33

B. Analisis Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas ..... 37

C. Analisis Deskriptif ..... 39

D. Analisis Regresi Linier Berganda ..... 51

    1. Uji T ..... 51

    2. Uji F ..... 55

    3. Koefisien Determinasi ..... 56

E. Pembahasan ..... 56

**BAB V : SIMPULAN DAN SARAN**

A. Simpulan ..... 59

B. Saran ..... 60

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

**DAFTAR TABEL**

TABEL	JUDUL	HALAMAN
1.1	Jumlah Kendaraan bermotor yang diuji pada cabang dinas perhubungan Sumatra Selatan Tahun 2006 sampai dengan 2009	2

4.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .	34
4.2	Rekapitulasi Jawaban Berdasarkan Usia	34
4.3	Rekapitulasi Jawaban Berdasarkan Pendidikan Terakhir	35
4.4	Rekapitulasi Jawaban Berdasarkan Pekerjaan	35
4.5	Rekapitulasi Jawaban Berdasarkan Penghasilan	36
4.6	Hasil Uji Validitas	37
4.7	Hasil Uji Reliabilitas	38
4.8	Pernyataan Untuk ”Kehandalan Fasilitas yang ada di Bengkel”	39
4.9	Pernyataan Untuk ” Kemudahan Mencapai Bengkel”	39
4.10	Pernyataan Untuk ” Kebersihan Diruang Tunggu”	40
4.11	Pernyataan Untuk ” Pemeriksaan mesin yang dilakukan oleh bengkel Hp Motor.”	40
4.12	Pernyataan Untuk ” Kemampuan mekanik/ staff bengkel Hp Motor dalam memprediksi kerusakan mesin mobil.”	41
4.13	Pernyataan Untuk ” Ketepatan waktu dalam menyelesaikan perbaikan mobil yang diprioritaskan bengkel Hp Motor.”	42
4.14	Pernyataan Untuk ” Kesigapan petugas bengkel HP Motor dalam membantu konsumen yang mengalami	42

	kerusakan mesin mobil di jalan”	
4.15	Pernyataan Untuk ” Tanggapan Mekanik/ Staff terhadap keluhan dari Konsumen.”	43
4.16	Pernyataan Untuk ” Kepala bengkel memiliki pengalaman disuatu bengkel resmi pada suatu perusahaan mobil sehingga bengkel HP Motor handal dalam memperbaiki mesin mobil”	44
4.17	Pernyataan Untuk ” Pengecekan ulang yang dilakukan oleh bengkel Hp Motor setelah dilakukan perbaikan mesin”	44
4.18	Pernyataan Untuk ” Keamanan kendaraan ketika kendaraan ditinggal”	45
4.19	Pernyataan Untuk ”Solusi dan masukan yang diberikan Bengkel HP Motor kepada konsumen”	46
4.20	Pernyataan Untuk ” Perhatian yang diberikan oleh bengkel HP Motor kepada konsumen”	46
4.21	Pernyataan Untuk ” Tingkat kepuasan anda saat bengkel memberikan jasa pelayanannya”	47
4.22	Pernyataan Untuk ” Penilaian Anda terhadap layanan yang diberikan bengkel Hp Motor sehingga bersedia merekomendasikan kepada orang lain”	48
4.23	Pernyataan Untuk ” Penilaian Anda terhadap pelayanan yang diberikan bengkel Hp motor,	49

	Sehingga anda memutuskan kembali menggunakan bengkel tersebut”.	
4.24	Rekapitulasi Hasil Keseluruhan Jawaban Responden	50
4.25	Hasil Uji Regresi	52
4.26	Anova	55
4.27	Koefisien Determinasi	56

#### **DAFTAR GAMBAR**

<b>GAMBAR</b>	<b>JUDUL</b>	<b>HALAMAN</b>
<b>3.1</b>	<b>Gambar Struktur Organisasi bengkel HP MOTOR</b>	<b>29</b>