

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>Halaman Judul .....</b>	<b>i</b>
<b>Halaman Pengesahan Pembimbing .....</b>	<b>ii</b>
<b>Halaman pengesahan Skripsi.....</b>	<b>iii</b>
<b>Motto .....</b>	<b>iv</b>
<b>Pernyataan Keaslian Karya .....</b>	<b>v</b>
<b>Abstraksi .....</b>	<b>vi</b>
<b>Abstract.....</b>	<b>vii</b>
<b>Kata Pengantar .....</b>	<b>viii</b>
<b>Daftar Isi .....</b>	<b>x</b>
<b>Daftar Tabel.....</b>	<b>xii</b>
<b>Daftar Gambar .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I     PENDAHULUAN</b>	
<b>A. Latar Belakang .....</b>	<b>1</b>
<b>B. Perumusan Masalah .....</b>	<b>7</b>
<b>C. Tujuan Penelitian .....</b>	<b>8</b>
<b>D. Manfaat Penelitian .....</b>	<b>8</b>
<b>E. Metode Penelitian .....</b>	<b>9</b>
<b>F. Teknik Analisis Data .....</b>	<b>11</b>
<b>G. Sistematika Penulisan .....</b>	<b>14</b>

<b>BAB II</b>	<b>LANDASAN TEORI</b>	
	<b>A. Pengertian Pemasaran .....</b>	<b>16</b>
	<b>B. Pengertian Manajemen Pemasaran .....</b>	<b>17</b>
	<b>C. Konsep Pemasaran .....</b>	<b>18</b>
	<b>D. Pengertian Kepuasan Konsumen .....</b>	<b>19</b>
	<b>E. Dimensi Kualitas Pelayanan .....</b>	<b>26</b>
<b>BAB III</b>	<b>GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b>	
	<b>A. Sejarah Singkat Perusahaan .....</b>	<b>30</b>
	<b>B. Pembagian Tugas .....</b>	<b>30</b>
	<b>C. Struktur Organisasi Perusahaan .....</b>	<b>37</b>
	<b>D. Aktivitas Perusahaan .....</b>	<b>37</b>
	<b>E. Denah Lokasi PT. Lotus Pradipta Mulia .....</b>	<b>38</b>
<b>BAB IV</b>	<b>ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN MASALAH</b>	
	<b>A. Uji Validitas dan Reliabilitas .....</b>	<b>41</b>
	<b>B. Analisis Kuantitatif dan Kualitatif .....</b>	<b>43</b>
	<b>C. Analisis Regresi Linier Berganda .....</b>	<b>66</b>
	<b>D. Pembahasan .....</b>	<b>70</b>
<b>BAB V</b>	<b>SIMPULAN DAN SARAN</b>	
	<b>A. Simpulan .....</b>	<b>76</b>
	<b>B. Saran .....</b>	<b>77</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		

## LAMPIRAN

### DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1 Data Perkembangan Jumlah Kendaraan Roda Dua .....	2
Tabel 1.2 Data Penurunan Penjualan .....	6
Tabel 1.3 Skala Pengukuran .....	12
Tabel 4.1 Hasil Uji Valid Kuisisioner .....	41
Tabel 4.2 Hasil Uji Realibility Kuisisioner .....	42
Tabel 4.3 Jawaban Responden Atas Pernyataan No. 1 .....	44
Tabel 4.4 Jawaban Responden Atas Pernyataan No. 2 .....	45
Tabel 4.5 Jawaban Responden Atas Pernyataan No. 3 .....	46
Tabel 4.6 Jawaban Responden Atas Pernyataan No. 4 .....	48
Tabel 4.7 Jawaban Responden Atas Pernyataan No. 5 .....	49
Tabel 4.8 Jawaban Responden Atas Pernyataan No. 6 .....	50
Tabel 4.9 Jawaban Responden Atas Pernyataan No. 7 .....	51
Tabel 4.10 Jawaban Responden Atas Pernyataan No. 8 .....	52
Tabel 4.11 Jawaban Responden Atas Pernyataan No. 9 .....	53
Tabel 4.12 Jawaban Responden Atas Pernyataan No. 10 .....	55
Tabel 4.13 Jawaban Responden Atas Pernyataan No. 11 .....	56
Tabel 4.14 Jawaban Responden Atas Pernyataan No. 12 .....	57
Tabel 4.15 Jawaban Responden Atas Pernyataan No. 13 .....	58

Tabel 4.16 Jawaban Responden Atas Pernyataan No. 14 .....	59
Tabel 4.17 Jawaban Responden Atas Pernyataan No. 15 .....	60
Tabel 4.18 Jawaban Responden Atas Pernyataan No. 16 .....	62
Tabel 4.19 Jawaban Responden Atas Pernyataan No. 17 .....	63
Tabel 4.20 Jawaban Responden Atas Pernyataan No. 18 .....	64
Tabel 4.21 Koefisien Determinasi .....	67
Tabel 4.22 Anova .....	68
Tabel 4.23 Hasil Uji Regresi .....	67
Tabel 4.24 Tabulasi Skor Akhir Atas Pernyataan No.1-18 .....	71
Tabel 4.25 Skor Tertinggi Dari Keseluruhan Pernyataan .....	72
Tabel 4.26 Skor Terendah Dari Keseluruhan Pernyataan .....	73

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 1.1 Daerah Setiap jawaban .....	12
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Perusahaan .....	37
Gambar 3.2 Denah Lokasi PT. Lotus Pradipta Mulia .....	39