

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING..... | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iii |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN | iv |
| HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA..... | v |
| HALAMAN PERSETUJUAN UNGGAH SKRIPSI | vi |
| ABSTRAKSI | vii |
| <i>ABSTRACT</i> | viii |
| KATA PENGANTAR | ix |
| DAFTAR ISI | xi |
| DAFTAR TABEL | xiv |
| DAFTAR GAMBAR | xvi |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xvii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Penelitian..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 12 |
| C. Tujuan Penelitian | 12 |
| D. Manfaat Penelitian | 12 |
| E. Metode Penelitian..... | 13 |
| F. Sistematika Penulisan | 25 |

| | |
|---|----|
| BAB II LANDASAN TEORI | 27 |
| A. Kualitas..... | 27 |
| B. Kualitas Pelayanan | 27 |
| C. Kepuasan Pelanggan..... | 31 |
| D. Penelitian Terdahulu | 36 |
| E. Kerangka Pemikiran | 38 |
| F. Hipotesis..... | 39 |
| BAB III GAMBARAN UMUM PPERUSAHAAN | 40 |
| A. Sejarah Singkat Perusahaan..... | 40 |
| B. Visi, Misi, dan Tujuan Perusahaan | 41 |
| C. Produk – produk yang Dijual..... | 42 |
| D. Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas..... | 42 |
| E. Aktivitas Perusahaan | 44 |
| F. Denah Toko Gemilang Motor | 45 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 46 |
| A. Karakteristik Responden | 46 |
| B. Analisis Deskriptif..... | 47 |
| C. Uji Validitas dan Reliabilitas | 53 |
| D. Uji Asumsi Klasik..... | 57 |
| E. Pengujian Hipotesis dan Model Regresi Berganda | 59 |
| F. Uji F | 63 |
| G. Koefisien Determinasi..... | 64 |
| H. Pembahasan | 65 |

| | |
|-------------------------------|----|
| BAB V SIMPULAN DAN SARAN..... | 70 |
| A. Simpulan..... | 70 |
| B. Saran..... | 71 |
| DAFTAR PUSTAKA | |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1.1 Data Penjualan Toko Gemilang Motor dan Alam Motor (Rupiah)..... | 5 |
| Tabel 1.2 Perbandingan Toko Gemilang Motor dan Alam Motor | 6 |
| Tabel 4.1 Usia Responden..... | 46 |
| Tabel 4.2 Frekuensi Responden Menservis Truk | 47 |
| Tabel 4.3 Hasil Deskriptif Jawaban Responden Variabel Tangible | 48 |
| Tabel 4.4 Hasil Deskriptif Jawaban Responden Variabel Reliability | 49 |
| Tabel 4.5 Hasil Deskriptif Jawaban Responden | 49 |
| Variabel Responsiveness | |
| Tabel 4.6 Hasil Deskriptif Jawaban Responden Variabel Assurance..... | 50 |
| Tabel 4.7 Hasil Deskriptif Jawaban Responden Variabel Emphaty..... | 51 |
| Tabel 4.8 Hasil Deskriptif Jawaban Responden..... | 51 |
| Variabel Kepuasan Pelanggan | |
| Tabel 4.9 Hasil Deskriptif Jawaban Responden Secara Keseluruhan | 52 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas 30 Responden | 53 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas 100 Responden | 54 |
| Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas 30 Responden | 56 |
| Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas 100 Responden..... | 57 |
| Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas..... | 57 |
| Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinearitas | 58 |
| Tabel 4.16 Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Uji Glejser | 58 |

| | |
|---|----|
| Tabel 4.17 Hasil Uji t..... | 59 |
| Tabel 4.18 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda | 61 |
| Tabel 4.19 Hasil Uji f..... | 63 |
| Tabel 4.20 Koefisien Determinasi | 64 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan | 33 |
| Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran | 38 |
| Gambar 3.1 Struktur Organisasi Gemilang Motor | 42 |
| Gambar 5.1 Saran Struktur Organisasi Gemilang Motor..... | 74 |

DAFTAR LAMPIRAN

| |
|---|
| LAMPIRAN 1 Permohonan Izin Riset dan Penyebaran Kuesioner |
| LAMPIRAN 2 Kuesioner |
| LAMPIRAN 3 Input SPSS..... |
| LAMPIRAN 4 Validitas dan Reabilitas..... |
| LAMPIRAN 5 Asumsi Klasik..... |
| LAMPIRAN 6 Analisis Regresi Berganda |
| LAMPIRAN 7 Uji F |
| LAMPIRAN 8 Koefisien Determinasi..... |
| LAMPIRAN 9 Kartu Bimbingan Skripsi..... |