

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL LUAR	i
HALAMAN JUDUL DALAM	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.5 Batasan Masalah	4
1.6 Metodologi Penelitian	4
1.7 Sistematika Penulisan	5
BAB 2 PROFIL PERUSAHAAN	
2.1 Sejarah Singkat Perusahaan	7
2.2 Struktur Organisasi	8
2.2.1 Unit-Unit Kerja	8
2.2.2 Prosedur Pada Unit Kerja	9
2.2.3 Kegiatan Kerja yang Dilakukan	10
2.3 Wewenang dan Tanggung Jawab	10
BAB 3 LANDASAN TEORI	
3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	14
3.1.1 Perilaku Konsumen	14
3.1.2 Proses Pengambilan Keputusan.....	15
3.1.3 <i>Hight Involvement</i>	15
3.1.4 <i>Brand Switching</i>	16
3.1.5 Kualitas Pelayanan	17
3.1.6 Karakteristik Jasa.....	18
3.1.7 Mengelola Kualitas Jasa.....	18
3.1.8 Mempertahankan Pelanggan	20
3.2 Mengukur Kepuasan Pelanggan	21
3.3 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	23
3.4 Jenis Penelitian	24
3.5 Populasi dan Sampel	24
3.6 Teori Pengambilan Sampel.....	25
3.7 Menentukan Jumlah Sampel.....	29
3.8 Menentukan Anggota Sampel.....	30
3.9 Jenis dan Data Penelitian	30
3.10 Teknik Pengumpulan Data	30
3.11 Teknik Analisis Data	31

3.11.1 Uji Validitas	31
3.11.2 Uji Realibilitas.....	32
3.11.3 Statistik Deskriptif	33
3.12 Pengertian SPSS	33
3.13 Statistik, Penelitian dan SPSS.....	34
3.14 <i>Literatur Review</i> Penelitian Lain	36

BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis Kualitas Jasa	37
4.2 <i>Statistik Deskriptif</i>	38
4.3 Pengujian Kuisisioner	39
4.3.1 Pengujian <i>Validitas</i>	39
4.3.2. Pengujian <i>Realibilitas</i>	41
4.4 Analisis dan Pembahasan Hasil Kuisisioner	41
4.5 Cara Pengisian Kuisisioner Melalui SPSS	58
4.5.1 Tampilan Menu Utama SPSS Versi 19	58
4.5.2 Memasukan Data Kedalam SPSS.....	59
4.5.3 Mencari Hasil Pengujian Statistik Deskriptif	59
4.5.4 Mencari Hasil Pengujian Reabilitas	59
4.5.5 Mencari Hasil Pengujian Validitas	59

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	61
5.2 Saran	61

DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Kegiatan Kerja yang dilakukan	10
Tabel 4.1	Hasil Pengujian <i>Validitas</i>	40
Tabel 4.2	Hasil Pengujian Pertanyaan No.1	42
Tabel 4.3	Hasil Pengujian Pertanyaan No.2	43
Tabel 4.4	Hasil Pengujian Pertanyaan No.3	43
Tabel 4.5	Hasil Pengujian Pertanyaan No.4	44
Tabel 4.6	Hasil Pengujian Pertanyaan No.5	45
Tabel 4.7	Hasil Pengujian Pertanyaan No.6	45
Tabel 4.8	Hasil Pengujian Pertanyaan No.7	46
Tabel 4.9	Hasil Pengujian Pertanyaan No.8	47
Tabel 4.10	Hasil Pengujian Pertanyaan No.9	48
Tabel 4.11	Hasil Pengujian Pertanyaan No.10	48
Tabel 4.12	Hasil Pengujian Pertanyaan No.11	49
Tabel 4.13	Hasil Pengujian Pertanyaan No.12	50
Tabel 4.14	Hasil Pengujian Pertanyaan No.13	51
Tabel 4.15	Hasil Pengujian Pertanyaan No.14	52
Tabel 4.16	Hasil Pengujian Pertanyaan No.15	53
Tabel 4.17	Hasil Pengujian Pertanyaan No.16	54
Tabel 4.18	Hasil Pengujian Pertanyaan No.17	55
Tabel 4.19	Hasil Pengujian Pertanyaan No.18	56
Tabel 4.20	Hasil Pengujian Pertanyaan No.19	57
Tabel 4.21	Hasil Pengujian Pertanyaan No.20	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Bengkel Fajar Indah Palembang	8
--	---

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Tampilan Menu Utama SPSS Versi 19
- Lampiran 2 Menu Pengisian Data Kuisisioner
- Lampiran 3 Hasil Pengisian Data Untuk Kuisisioner
- Lampiran 4 Data Pengujian Pertanyaan Melalui SPSS
- Lampiran 5 Data Pengujian Pertanyaan Melalui SPSS
- Lampiran 6 Data Pengujian Pertanyaan Melalui SPSS
- Lampiran 7 Data Pengujian Pertanyaan Melalui SPSS
- Lampiran 8 Hasil Pengujian *Statistik Deskriptif*
- Lampiran 9 Hasil Pengujian *Realibilitas* Melalui SPSS
- Lampiran 10 Hasil Pengujian *Validitas* Melalui SPSS
- Lampiran 11 Tabel Nilai – Nilai r *Product Moment*