

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah.....	7
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	7
1.2.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	8
1.4.2 Manfaat Praktis	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1 Kajian Pustaka	10
2.1.1 Teori Ilmu Manajemen	10
2.1.1.1 Pengertian Manajemen	10
2.1.1.2 Fungsi-fungsi Manajemen.....	11
2.1.1.3 Unsur-unsur Manajemen	14
2.1.1.4 Bidang-bidang Manajemen	17
2.1.2 Manajemen Pemasaran	18

2.1.2.1 Pengertian Pemasaran.....	18
2.1.2.2 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	20
2.1.2.3 Ruang Lingkup Manajemen Pemasaran.....	20
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	22
2.1.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	22
2.1.3.2 Faktor-faktor Kualitas Pelayanan	25
2.1.3.3 Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan	27
2.1.3.4 Karakteristik Kualitas Pelayanan	31
2.1.3.5 Strategi Kualitas Pelayanan.....	31
2.1.3.6 Faktor-faktor Kurangnya Kualitas Pelayanan	34
2.1.3.7 Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan	37
2.1.4 Lokasi.....	37
2.1.4.1 Pengertian Lokasi.....	37
2.1.4.2 Penentuan Lokasi	38
2.1.4.3 Pemilihan Lokasi.....	38
2.1.4.4 Indikator-indikator Lokasi	39
2.1.5 Kepuasan Pelanggan	40
2.1.5.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	40
2.1.5.2 Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan.....	41
2.1.5.3 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	44
2.1.5.4 Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan	45
2.1.5.5 Manfaat Pengukuran Kepuasan	47
2.1.6 Penelitian Terdahulu	47
2.2 Kerangka Pemikiran.....	49
2.3 Hipotesis	55

BAB III METODE PENELITIAN	56
3.1 Metode Penelitian yang digunakan.....	56
3.2 Definisi dan Operasional Variabel.....	57
3.2.1 Definisi Variabel	57
3.2.2 Operasional Variabel	59
3.3 Populasi dan Sampel.....	60
3.3.1 Populasi.....	60
3.3.2 Sampel	61
3.4 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	62
3.4.1 Sumber Data	62
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data.....	63
3.5 Teknik Analisis Data.....	64
3.6 Tempat dan Waktu Penelitian.....	74
3.6.1 Tempat Penelitian	74
3.6.2 Waktu Penelitian.....	74
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	75
4.1 Hasil Penelitian	75
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	75
4.1.1.1 Profil Singkat Arkan Auto Bengkel Mobil Specialist Nissan Datsun	75
4.1.1.2 Visi, Misi dan Tujuan Arkan Auto Bengkel Mobil Specialist Nissan Datsun	76
4.1.1.3 Struktur Organisasi Arkan Auto Bengkel Mobil Specialist Nissan Datsun	77
4.1.2 Karakteristik Responden.....	78
4.1.3 Deskripsi Variabel Yang Diteliti	81

4.1.4 Hasil Pengujian Perhitungan regresi dan korelasi	111
4.1.4.1 Hasil Analisis Mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan	114
4.1.4.2 Hasil Analisis Mengenai Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	118
4.1.4.3 Hasil Analisis Mengenai Kualitas Pelayanan Jasa dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan	121
4.2 Pembahasan.....	130
4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan	130
4.2.2 Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	131
4.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	132
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	136
5.1 Simpulan	136
5.2 Saran	136
DAFTAR PUSTAKA.....	137

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Pra Survei Kepuasan pelanggan	3
Tabel 1.2 Hasil Pra Survei Kualitas pelayanan.....	5
Tabel 1.3 Hasil Pra Survei Lokasi	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	47
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	59
Tabel 3.2 Data Pelanggan Bengklel Arkan Auto.....	60
Tabel 3.3 Pembobotan Nilai Jawaban.....	64
Tabel 3.4 Pedoman untuk Menentukan Interpretasi Koefisien Korelasi.....	66

Tabel 3.5 Pedoman untuk Menentukan Interpretasi Koefisien Korelasi.....	68
Tabel 3.6 Pedoman untuk Menentukan Interpretasi Koefisien Korelasi.....	71
Tabel 3.7 Jadwal Kegiatan Penelitian.....	74
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	79
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	79
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	80
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	80
Tabel 4.5 Interpretasi Skor.....	82
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Atas Pernyataan Kualitas Alat Yang Digunakan Arkan Auto Sudah Bagus.....	82
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Atas Pernyataan Keadaan Bengkel Arkan Auto Sudah Bersih Dan Nyaman.....	83
Tabel 4.8 Tanggapan Reponden Atas Pernyataan Kepentingan Pelanggan Diutamakan Oleh Arkan Auto	83
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Atas Pernyataan Tersedianya Ruang Tunggu Yang Nyaman Saat Menggunakan Jasa Arkan Auto.....	84
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Atas Pernyataan Karyawan Memberikan Informasi Dengan Jelas Dan Mudah Dimengerti.....	85
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Atas Pernyataan Karyawan Cepat Tanggap Menangulangi Keluhan Pelanggan	85
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Atas Pernyataan Arkan Auto Telah Memenuhi Janji Yang Diberikan Sesuai Dengan Jenis Layanannya.....	86
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Atas Pernyataan Arkan Auto Tidak Melakukan Kesalahan Dalam Membeikan Pelayanan Kepada Pelanggan.....	86
Tabel 4.14 Tanggapan Responden Atas Pernyataan Karyawan Arkan Auto Memiliki Pengetahuan Dan Mampu Menjawab Petanyaan Pelanggan	87
Tabel 4.15 Tanggapan Responden Atas Pernyataan Karyawan Arkan Auto Dapat	

Menciptakan Suasana Aman Bagi Pelanggan Selama Servis.....	88
Tabel 4.16 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan Jasa	88
Tabel 4.17 Pedoman Interpretasi Mengenai Kualitas Pelayanan Jasa.....	90
Tabel 4.18 Interpretasi Skor.....	91
Tabel 4.19 Tanggapan Responden Atas Pernyataan Lokasi Menuju Arkan Auto Mudah Dijangkau.....	92
Tabel 4.20 Tanggapan Responden Atas Pernyataan Lokasi Arkan Auto Dapat Dilihat Dengan Jelas Dari Tepi Jalan.....	92
Tabel 4.21 Tanggapan Responden Atas Pernyataan Arkan Auto Dapat Ditemukan Dengan Mudah.....	93
Tabel 4.22 Tanggapan Responden Atas Pernyataan Arkan Auto Mudah Diakses Dari Jalan Raya.....	94
Tabel 4.23 Tanggapan Responden Atas Pernyataan Arkan Auto Berada Dilingkungan Lalu Lintas Kendaraan.....	94
Tabel 4.24 Tanggapan Responden Atas Pernyataan Tempat Parkir Arkan Auto Cukup Luas Dan Aman.....	95
Tabel 4.25 Tanggapan Responden Atas Pernyataan Arkan Auto Mempunyai Ukuran Bangunan Yang Cukup Luas	95
Tabel 4.26 Tanggapan Responden Atas Pernyataan Lingkungan Disekitar Arkan Auto Sangat Aman.....	95
Tabel 4.27 Tanggapan Responden Atas Pernyataan Arkan Auto Berada Didekat Pusat Keramaian	96
Tabel 4.28 Tanggapan Responden Atas Pernyataan Pelanggan Memilih Arkan Auto Karena Kemudahan Yang Didapat	97
Tabel 4.29 Tanggapan Responden Atas Pernyataan Lokasi Arkan Auto Sudah Sesuai Dengan Peraturan Pemerintahan	98
Tabel 4.30 Rekapitulasi Kuesioner Lokasi	99

Tabel 4.31 Pedoman Interpretasi Mengenai Lokasi	100
Tabel 4.32 Interpretasi Skor.....	101
Tabel 4.33 Tanggapan Responden Atas Pernyataan Jasa Arkan Auto Sangat Berkualitas	101
Tabel 4.34 Tanggapan Responden Atas Pernyataan Produk Jasa Arkan Auto Dapat Bersaing Dengan Produk Yang Dihasilkan Perusahaan Lain ..	102
Tabel 4.35 Tanggapan Responden Atas Pernyataan Arkan Auto Dapat Memberikan Pelayanan Yang Baik Kepada Pelanggan	102
Tabel 4.36 Tanggapan Responden Atas Pernyataan Pelayanan Arkan Auto Lancar Dan Mudah Didapatkan	103
Tabel 4.37 Tanggapan Responden Atas Pernyataan Arkan Auto Dapat Memberikan Kebanggaan Bagi Yang Menggunakannya	104
Tabel 4.38 Tanggapan Responden Atas Pernyataan Tingkat Keyakinan Tinggi Bahwa Pelanggan Akan Kagun Terhadap Produk Jasa Arkan Auto ..	104
Tabel 4.39 Tanggapan Responden Atas Pernyataan Secara keseluruhan Merasa Puas Terhadap Arkan Auto	105
Tabel 4.40 Tanggapan Responden Atas Pernyataan Arkan Auto Memberikan Harga Yang Relatif Murah.....	106
Tabel 4.41 Tanggapan Responden Atas Pernyataan Arkan Auto Mempunyai Kualitas Tinggi Dengan Harga Yang Relatif Terjangkau.....	106
Tabel 4.42 Tanggapan Responden Atas Pernyataan Harga Yang Ditawarkan Sesuai Dengan Manfaat Yang Didapatkan.....	107
Tabel 4.43 Tanggapan Responden Atas Pernyataan Arkan Auto Memberikan Kemudahan Pelanggan Untuk Menikmati Jasa Yang Diberikan.....	107
Tabel 4.44 Tanggapan Responden Atas Pernyataan Pelanggan Dengan Mudah Dapat Kenyamanan Dengan Menggunakan Jasa Arkan Auro.....	108
Tabel 4.45 Rekapitulasi Kuesioner Mengenai Kepuasan Pelanggan.....	108

Tabel 4.46 Pedoman Interpretasi Mengenai Kepuasan Pelanggan	110
Tabel 4.47 Nilai-Nilai Untuk Perhitungan Regresi Dan Korelasi	111

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Paradigma Penelitian.....	54
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Arkan Auto Bengkel Mobil Specialist Nissan Datsun	77