

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
LEMBAR ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	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	9
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 Manajemen	12

2.1.1.3	Tujuan Manajemen	14
2.1.1.4	Bidang-Bidang Manajemen	14
2.1.1.5	Karakteristik Manajemen	16
2.1.1.6	Level Manajemen	17
2.1.1.7	Manajemen Modern.....	17
2.1.2	Manajemen Pemasaran	19
2.1.2.1	Pengertian Pemasaran	19
2.1.2.2	Pengertian Manajemen Pemasaran	20
2.1.2.3	Fungsi Manajemen Pemasaran	21
2.1.2.4	Tujuan Pemasaran.....	22
2.1.2.5	Ruang Lingkup Manajemen Pemasaran ...	23
2.1.2.6	Marketing Mix.....	25
2.1.2.7	Masalah-masalah dalam Pemasaran	30
2.1.2.8	Strategi Pemasaran	31
2.1.2.9	Pemasaran Era Industry 4.0	32
2.1.3	Kajian Teori Variabel	34
2.1.3.1	<i>Servicescape</i>	34
2.1.3.2	<i>Service Quality</i>	44
2.1.3.3	<i>Customer Satisfaction</i>	49
2.1.4	Penelitian Terdahulu Yang Relevan	58
2.2	Kerangka Pemikiran	62
2.3	Hipotesis Penelitian	67

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Metode Penelitian yang Digunakan	68
-----	--	----

3.2	Definisi dan Operasionalisasi Variabel	69
3.2.1	Definisi Variabel	69
3.2.2	Operasionalisasi Variabel	71
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian	72
3.3.1	Populasi	72
3.3.2	Sampel	73
3.4	Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	75
3.4.1	Sumber Data	75
3.4.2	Teknik Pengumpulan Data	76
3.5	Teknik Analisis Data	77
3.5.1	Analisis Deskriptif	78
3.5.2	Analisis Statistik	80
3.6	Tempat dan Waktu Penelitian	88
3.6.1	Tempat Penelitian	88
3.6.2	Waktu Penelitian	88

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Hasil Penelitian	90
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	90
4.1.1.1	Profil Perusahaan	90
4.1.1.2	Visi dan Misi Perusahaan	91
4.1.1.3	Struktur Organisasi Pusaka Jaya Car Wash Panjalu	91
4.1.2	Karakteristik Responden	93
4.1.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan	

	Jenis Kelamin	94
4.1.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan	
	Usia	94
4.1.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan	
	Tingkat Pendidikan	95
4.1.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan	
	Pekerjaan	96
4.1.2.5	Karakteristik Responden Berdasarkan	
	Jenis Kendaraan	96
4.1.3	Deskripsi Variabel yang diteliti	97
4.1.3.1	Deskripsi Hasil Penelitian <i>Servicescape</i>	98
4.1.3.2	Deskripsi Hasil Penelitian <i>Service</i>	
	<i>Quality</i>	109
4.1.3.3	Deskripsi Hasil Penelitian <i>Customer</i>	
	<i>Satisfaction</i>	120
4.1.4	Hasil Pengujian Hipotesis	132
4.1.4.1	Pengaruh <i>Servicescape</i> terhadap	
	<i>Customer Satisfaction</i>	132
4.1.4.2	Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap	
	<i>Customer Satisfaction</i>	139
4.1.4.3	Pengaruh <i>Servicescape</i> dan <i>Service</i>	
	<i>Quality</i> terhadap <i>Customer</i>	

	<i>Satisfaction</i>	146
4.2	Pembahasan	157
4.2.1	Pengaruh <i>Servicescape</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	157
4.2.2	Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	159
4.2.3	Pengaruh <i>Servicescape</i> dan <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	160
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Simpulan	163
5.2	Saran	63
DAFTAR PUSTAKA		165
LAMPIRAN-LAMPIRAN		
RIWAYAT HIDUP		

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Hasil Kuesioner Pra-Survey	5
Tabel 2.1	Fungsi-fungsi Manajemen.....	12
Tabel 2.2	Penelitian Terdahulu Yang Relevan	57
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel	101
Tabel 3.2	Jumlah konsumen Pusaka Jaya Car Wash	103
Tabel 3.3	Pembobotan Nilai Jawaban	107
Tabel 3.4	Interpretasi Koefisien Korelasi	111
Tabel 3.5	Jadwal Waktu Penelitian	119
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	124
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	125
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	126
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	127
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kendaraan	128
Tabel 4.6	Interpretasi Penafsiran Kondisi Varibel.....	129
Tabel 4.7	Sirkulasi Udara di Pusaka Jaya Car Wash Panjalu Sangat Bersih dan Baik	130
Tabel 4.8	Di Pusaka Jaya Car Wash Panjalu Tidak Ada Kebisingan yang Dapat Mengganggu Pendengaran	131
Tabel 4.9	Di Pusaka Jaya Car Wash Panjalu Tidak Ada Bau yang Mengganggu Penciuman.....	132
Tabel 4.10	Fasilitas yang Ada di Pusaka Jaya Car Wash Panjalu Terjamin Keamanan, Kenyamanan, dan Kebersihannya	133
Tabel 4,11	Susunan Peralatan di Pusaka Jaya Car Wash Panjalu Sangat Tersusun Rapi	134
Tabel 4.12	Semua Fasilitas yang Ada di Pusaka Jaya Car Wash Panjalu Berfungsi dengan Baik	135
Tabel 4.13	Pusaka Jaya Car Wash Panjalu Memiliki Tempat yang Sangat luas	136

Tabel 4.14	Papan petunjuk yang ada di Pusaka Jaya Car Wash Panjalu Sudah Sesuai pada tempatnya	137
Tabel 4.15	Papan Petunjuk Membantu Konsumen dalam Menemukan Arahnya	138
Tabel 4.16	Papan Petunjuk Membantu Konsumen dalam Proses Pelayanan Pencucian	139
Tabel 4.17	Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden untuk Variabel <i>Servicescape</i>	140
Tabel 4.18	Interpretasi Mengenai <i>Servicescape</i> di Pusaka Jaya Car Wash Panjalu	142
Tabel 4.19	Pusaka Jaya Car Wash Panjalu Memiliki Peralatan yang Canggih dan Lengkap	143
Tabel 4.20	Fasilitas yang Dimiliki Terjaga Kebersihannya dengan Baik ..	144
Tabel 4.21	Karyawan Selalu Bersikap Ramah Kepada Setiap Konsumen	145
Tabel 4.22	Adanya Komunikasi yang Baik Antara Karyawan dengan Konsumen	146
Tabel 4.23	Kemampuan Karyawan dalam Memberikan Pelayanan yang Terbaik	147
Tabel 4.24	Kemampuan Karyawan dalam Menangani Kebutuhan Konsumen dengan Cepat dan Tepat	148
Tabel 4.25	Karyawan Memberikan Respon yang Cepat Terhadap Keluhan Konsumen	149
Tabel 4.26	Kesigapan Karyawan dalam Menangani Permasalahan yang Dihadapi Konsumen	150
Tabel 4.27	Karyawan Memiliki Keahlian Teknis yang Baik dalam Mengoperasikan Peralatan	151
Tabel 4.28	Karyawan Memiliki Pengetahuan dan Keterampilan dalam Melaksanakan Tugasnya	152
Tabel 4.29	Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden untuk Variabel <i>Service Quality</i>	153
Tabel 4.30	Interpretasi Mengenai <i>Service Quality</i> di Pusaka Jaya Car Wash Panjalu	155

Tabel 4.31	Saya Puas Mencuci Mobil/Motor di Irgi Car Wash Panjalu Karena Melakukan Pencucian Sesuai Waktu yang Diperkirakan	156
Tabel 4.32	Saya Puas Mencuci Mobil/Motor di Pusaka Jaya Car Wash Panjalu karena Karyawan Memberikan Respon yang Cepat Kepada Konsumen	157
Tabel 4.33	Saya Puas Mencuci Mobil/Motor di Pusaka Jaya Car Wash Panjalu karena Suasana Ruang Tunggu yang Nyaman	158
Tabel 4.34	Saya Puas Mencuci Mobil/Motor di Pusaka Jaya Car Wash Panjalu karena Hasil Pencucian Sesuai Harapan Konsumen ..	159
Tabel 4.35	Saya Berminat Berkunjung Kembali karena Hasil Pencucian Pusaka Jaya Car Wash Panjalu Memuaskan	160
Tabel 4.36	Saya Berminat Berkunjung Kembali karena Karyawan Pusaka Jaya Car Wash Panjalu Ramah dan Sopan	161
Tabel 4.37	Saya Berminat Berkunjung Kembali karena Pusaka Jaya Car Wash Panjalu Memiliki Peralatan yang Canggih dan Lengkap	162
Tabel 4.38	Saya Merekomendasikan Mencuci Mobil/Motor di Pusaka Jaya Car Wash Panjalu karena Buka Setiap Hari	163
Tabel 4.39	Saya Merekomendasikan Mencuci Mobil/Motor di Pusaka Jaya Car Wash Panjalu karena Proses Pencucian Sangat Cepat	164
Tabel 4.40	Saya Merekomendasikan Mencuci Mobil/Motor di Pusaka Jaya Car Wash Panjalu karena Hasil Pencucian yang Sangat Memuaskan	165
Tabel 4.41	Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden untuk Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	166
Tabel 4.42	Interpretasi Mengenai <i>Customer Satisfaction</i> di Pusaka Jaya Car Wash Panjalu	168
Tabel 4.43	Rekapitulasi Hasil Analisis Deskriptif.....	169
Tabel 4.44	Nilai-nilai Hasil Perhitungan Variabel <i>Servicescape</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	170
Tabel 4.45	Nilai-nilai Hasil Perhitungan Variabel <i>Service Quality</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	177
Tabel 4.46	Nilai-nilai Hasil Perhitungan Variabel <i>Servicescape</i> dan <i>Service Quality</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	184

Tabel 4.47	Rekapitulasi Analisis Asosiatif	194
------------	---------------------------------------	-----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Paradigma Penelitian	66
Gambar 3.1	Komponen dan Proses Penelitian Kuantitatif	69
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Pusaka Jaya Car Wash Panjalu	92

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 SK Bimbingan	169
Lampiran 2 Kuesioner Pra Survey	170
Lampiran 3 Rekap Data Jawaban Responden, Frekuensi dan Uji Validitas setiap variable	172