

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
HALAMANPERSETUJUANPEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
SURAT PERNYATAAN	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Rumusan Masalah	5
1.5 Tujuan Penelitian.....	5
1.6 Manfaat Penelitian.....	6
1.6.1 Manfaat Teoritis.....	6
1.6.2 Manfaat Praktisi	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Tinjauan Pustaka	7
2.1.1 Manajemen.....	7
2.1.2 Manajemen Pemasaran.....	8
2.1.3 Kualitas Pelayanan	9
2.1.4 Harga	12
2.1.5 Kepuasan Pelanggan	15
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu	17
2.3 Kerangka Pemikiran	19
2.4 Hipotesis Penelitian.....	20

BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	21
3.1	Desain Penelitian.....	21
3.2	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	23
3.3	Definisi Konseptual dan Operasional Variabel	24
3.4	Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	26
3.4.1	Populasi Penelitian	26
3.4.2	Sampel Penelitian	26
3.4.3	Teknik Sampling	27
3.5	Pengumpulan Data Penelitian.....	27
3.5.1	Sumber Data Penelitian.....	27
3.5.2	Teknik Pengumpulan Data	28
3.5.3	Instrumen Penelitian	28
3.6	Analisis Data	32
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1	Hasil Penelitian.....	38
4.1.1	Profil Lokus Penelitian	38
4.1.2	Profil Responden.....	40
4.1.3	Hasil Pengujian Keabsahan Data	42
4.1.4	Transformasi Data	45
4.1.5	Analisis Deskriptif	46
4.1.6	Uji Asumsi Klasik	50
4.2	Pembahasan Penelitian	56
4.2.1	Pembahasan Deskriptif.....	56
4.2.2	Pembahasan Verifikatif.....	58
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	61
5.1	Kesimpulan.....	61
5.1	Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA		63

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Pelanggan Bengkel Prabowo Motor Karawang.....	2
Tabel 1.2 Daftar Harga Bengkel Prabowo Motor Karawang.....	3
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3.1 Waktu Penelitian	23
Tabel 3.2 Operasional Variabel Penelitian X_1	25
Tabel 3.3 Operasional Variabel Penelitian X_2	25
Tabel 3.4 Operasional Variabel Penelitian Y	25
Tabel 3.5 Skor Item.....	29
Tabel 3.6 Analisis Rentang Skala	33
Tabel 3.7 Pedoman Memberikan Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi	34
Tabel 4.1 Profil Usia Responden	41
Tabel 4.2 Profil Pendapatan Responden	41
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	43
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Harga	43
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	44
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan	44
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Harga	45
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan	45
Tabel 4.9 Skala Likert	46
Tabel 4.10 Kategori Nilai Mean	47
Tabel 4.11 Distribusi Jawaban Item Variabel Kualitas Pelayanan	47
Tabel 4.12 Distribusi Jawaban Item Variabel Harga	48
Tabel 4.13 Distribusi Jawaban Item Variabel Kepuasan Pelanggan.....	49
Tabel 4.14 Hasil Analisis Regresi Berganda	50
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinearitas	51
Tabel 4.16 Hasil Uji Heterokedasitas	52
Tabel 4.17 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	52
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi	53
Tabel 4.17 Hasil Uji t	54
Tabel 4.17 Hasil Uji F	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pra Survey Kualitas Pelayanan	2
Gambar 2.1 Paradigma Penelitian.....	20
Gambar 3.1 Desain Penelitian.....	22
Gambar 4.1 Bengkel Prabowo Motor Karawang	38
Gambar 4.2 Surat Izin Usaha (SIUP)	39
Gambar 4.3 Profil Jenis Kelamin Responden	40
Gambar 4.4 Profil Profesi Responden	42



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian	68
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	69
Lampiran 3 Tabulasi Data Kuisisioner Variable Kualitas Pelayanan (X_1)	74
Lampiran 4 Tabulasi Data Kuisisioner Variable Harga (X_2)	76
Lampiran 5 Tabulasi Data Kuisisioner Variable Kepuasan Pelanggan (Y)	78
Lampiran 6 Uji SPSS	80
Lampiran 7 Hasil Transformasi Data	90
Daftar Riwayat Hidup	100

