

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
<i>ABSTRACT</i>	<i>vi</i>
ABSTRAKSI.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TELAAH PUSTAKA.....	8
2.1 Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu.....	8
2.1.1 Kualitas Pelayanan.....	8
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	8
2.1.1.2 Konsep Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.2 Kepuasan Pelanggan.....	26
2.2 Penelitian Terdahulu.....	33

2.3	Kerangka Pemikiran Teoritis.....	35
BAB III	METODE PENELITIAN.....	36
3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	36
3.2	Populasi dan Sampel.....	38
3.2.1	Populasi.....	38
3.2.2	Sampel.....	39
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	40
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	41
3.5	Metode Analisis Data	43
3.6.1	Uji Validitas	43
3.6.2	Uji Reliabilitas	43
3.6.3	<i>Importance-Performance Analysis(IPA)</i>	44
3.6.4	Grafik Radar	49
BAB IV	ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	51
4.1	Hasil Observasi.....	51
4.2	Identifikasi Responden.....	52
4.1.1	Jenis Kelamin Responden.....	52
4.1.2	Kelompok Umur Responden.....	53
4.1.3	Pendidikan Terakhir Responden.....	54
4.3	Hasil Analisis.....	55
4.2.1	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	55
4.2.2	Penilaian Harapan dan Kinerja.....	57
4.2.3	<i>Importance-Performance Analysis</i>	66
4.2.4	Diagram Kartesius.....	67
4.2.5	Grafik Radar Kualitas Pelayanan Bengkel AHASS 01108	80
4.2.6	Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan.....	82
BAB V	PENUTUP.....	83
5.1	Kesimpulan.....	83
5.2	Saran.....	85
	DAFTAR PUSTAKA.....	86
	LAMPIRAN.....	88