

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
HALAMAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
ABSTRAKSI	v
ABSTRACT	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	15
1.3 Tujuan penelitian	16
1.4 Kegunaan penelitian	18
1.5 Sistematika Penulisan	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	
2.1.1 Kualitas Pelayanan	20
2.1.1.1 Kualitas Layanan Inti	22
2.1.1.2 Kualitas Layanan Periferal	24
2.1.2 Harga	26
2.1.3 Nilai Pelanggan	29

2.1.4 Minat Mereferensikan (wom)	33
2.2 Hubungan Antar Variabel	
2.2.1 Hubungan Kualitas Layanan Inti dengan Nilai Pelanggan	35
2.2.2 Hubungan Kualitas Layanan Periferal dengan Nilai Pelanggan ...	37
2.2.3 Hubungan Harga dengan Nilai Pelanggan	40
2.2.4 Hubungan Nilai Pelanggan dengan Minat Mereferensikan	41
2.3 Pengembangan Model Penelitian	
2.3.1 Dimensionalisasi Variabel Penelitian	42
2.3.1.1 Variabel Kualitas Layanan Inti	42
2.3.1.2 Variabel Kualitas Layanan Periferal	42
2.3.1.3 Variabel Harga	43
2.3.1.4 Variabel Nilai Pelanggan	43
2.3.1.5 Variabel Minat Mereferensikan	44
2.3.2 Ringkasan Hipotesis	44
2.3.3 Gambaran Model Penelitian	45
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	
3.1.1 Variabel Penelitian	47
3.1.2 Variabel Dependent	47
3.1.3 Variabel Intervening	47
3.1.4 Variabel Independent	48
3.1.5 Definisi Operasional	48
3.2 Penentuan Populasi dan Sampel	
3.2.1 Populasi	52
3.2.2 Sampel	52
3.2.3 Penentuan Jumlah Sampel	53

3.3 Jenis dan Sumber Data	
3.3.1 Jenis Data	55
3.4 Metode Alalisis Data	
3.4.1 Kuesioner (Angket)	55
3.4.2 Studi Kepuustakaan	57
3.5 Teknik Analisis	57
3.6 Metode Analisis Data	
3.6.1 Analisis Kuantitatif	59
3.6.2 Uji Reliabilitas dan Uji Validitas	59
3.6.2.1 Uji Reliabilitas	59
3.6.2.2 Uji Validitas	60
3.6.3 Uji Asumsi Klasik	61
3.6.3.1 Uji Multikolonieritas	61
3.6.3.2 Uji Heteroskedastisitas	61
3.6.3.3 Uji Normalitas	62
3.6.4 Uji Analisis Linier Berganda	63
3.6.5 Uji Goodnes of Fit	65
3.6.6 Koefisien Determinasi (R^2)	65
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	
4.1.1 Gambaran Umum Usaha Bengkel Rio Motor	67
4.2 Gambaran Umum Responden	
4.2.1 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia	69
4.2.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	70

4.2.3	Gambaran Umum Responden Pekerjaan dan Kapan Terakhir Kali Menggunakan Jasa Bengkel	71
4.3	Deskripsi Variabel Penelitian	
4.3.1	Analisis Angka Indeks Jawaban	74
4.3.1.1	Analisis Angka Indeks Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan Inti	75
4.3.1.2	Analisis Angka Indeks Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan Periferal	78
4.3.1.3	Analisis Angka Indeks Jawaban Responden Terhadap Variabel Harga	81
4.3.1.4	Analisis Angka Indeks Jawaban Responden Terhadap Variabel Nilai Pelanggan	83
4.3.1.5	Analisis Angka Indeks Jawaban Responden Terhadap Variabel Minat Mereferensikan	86
4.4	Analisis Data dan Pembahasan	
4.4.1	Uji Validitas	88
4.4.2	Uji Reliabilitas	90
4.4.3	Uji Asumsi Klasik	91
4.4.3.1	Uji Multikolinieritas	92
4.4.3.2	Uji Heteroskedastisitas	93
4.4.3.3	Uji Normalitas	94
4.4.4	Analisis Regresi Linier Berganda	96
4.4.5	Uji <i>Goodness of Fit</i>	98
4.4.5.1	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	98
4.4.5.2	Kelayakan Model (Uji F)	100
4.4.5.3	Uji Hipotesis	101
4.5	Intepretasi Hasil dan Pembahasan	
4.5.1	Pengaruh Kualitas Layanan Inti Terhadap Nilai Pelanggan	105

4.5.2 Pengaruh Kualitas Layanan Periferal Terhadap Nilai Pelanggan...	106
4.5.3 Pengaruh Harga Terhadap Nilai Pelanggan	107
4.5.4 Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Minat Mereferensikan	107
BAB V KESIMPULAN	
5.1 Kesimpulan	
5.1.1 Kesimpulan Variabel Kualitas Layanan Inti	108
5.1.2 Kesimpulan Variabel Kualitas Layanan Periferal	109
5.1.3 Kesimpulan Variabel Harga	110
5.1.4 Kesimpulan Variabel Nilai Pelanggan	111
5.1.5 Kesimpulan Variabel Minat Mereferensikan	112
5.2 Saran	
5.2.1 Saran Untuk Pelaku Usaha	113
5.2.2 Saran Untuk Penelitian Mendatang	114
5.2.3 Keterbatasan Penelitian	115
DAFTAR PUSTAKA	117
LAMPIRAN-LAMPIRAN	120