

## DAFTAR ISI

<b>PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>i</b>
<b>PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAKSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	10
1.3. Tujuan dan Kegunaan .....	11
1.3.1. Tujuan Penelitian .....	11
1.3.2. Kegunaan Penelitian .....	11
1.4. Sistematika Penulisan .....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>14</b>
2.1. Konsep Kepuasan Konsumen .....	14
2.2. Definisi Jasa .....	16
2.3. Penilaian Pelayanan Kualitas Jasa .....	18
2.3.1. Keandalan .....	19
2.3.2. Daya Tangkap .....	20
2.3.3. Jaminan .....	21
2.3.4. Empati .....	22
2.3.5. Bukti Fisik .....	24
2.4. Nilai Pelanggan dan Model Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	25
2.5. Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	26
2.6. Kerangka Pemikiran .....	30
2.7. Penentuan Atribut dengan Uji <i>Cochran</i> .....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
3.1. Jenis dan Sumber Data .....	33
3.1.1. Data Primer .....	33
3.1.2. Data Sekunder .....	33
3.2. Populasi dan Sampel .....	34
3.3. Variabel Penelitian dan Definisi Penelitian .....	36
3.3.1. Atribut Bengkel .....	36
3.3.2. Dimensi Kualitas .....	39
3.3.3. Kepuasan .....	39

3.3.4. Kualitas .....	39
3.4. Metode Pengumpulan Data .....	40
3.4.1. Metode <i>Judgement</i> .....	40
3.4.2. Teknik FGD .....	40
3.4.3. Teknik Penyebaran Kuesioner .....	41
3.4.4. Teknik Wawancara .....	41
3.5. Metode Analisis .....	42
3.5.1. Uji Cochran .....	42
3.5.2. Analisis Validitas .....	44
3.5.3. Analisis Reliabilitas .....	44
3.5.4. IPA ( <i>Importance Performance Analysis</i> ) .....	45
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>51</b>
4.1. Deskripsi Obyek Penelitian .....	51
4.1.1. Gambaran obyek Penelitian .....	51
4.2. Gambaran Umum Responden .....	53
4.2.1. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .	54
4.2.2. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia .....	54
4.2.3. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pendidikan	
Terakhir .....	55
4.2.4. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	56
4.2.5. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Penghasilan ....	57
4.3. Analisis Data dan Pembahasan .....	58
4.3.1. Uji Validitas .....	58
4.3.2. Uji Reliabilitas .....	60
4.3.3. <i>Importance Performance Analysis</i> .....	61
4.3.5. <i>Cochran Q Test</i> .....	69
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>80</b>
5.1. Kesimpulan .....	80
5.2. Saran .....	81
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>85</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	