

## DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN LAPORAN TUGAS AKHIR .....	i
PERNYATAAN MENGENAI TUGAS AKHIR SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA* .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
ABSTRAK .....	iv
<i>ABSTRACT</i> .....	v
PRAKATA .....	vi
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Tugas Akhir .....	6
1.4 Kontribusi/ Manfaat TA .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	7
2.1 Pemasaran .....	7
2.1.1 Pengertian Pemasaran .....	7
2.2 Pelayanan Prima .....	7
2.2.1 Pengertian Pelayanan .....	7
2.2.2 Pengertian Pelayanan Prima .....	8
2.2.3 Tujuan Pelayanan Prima .....	8
2.2.4 Konsep Pelayanan Prima .....	8
2.2.5 Manfaat Pelayanan Prima .....	9
2.3 Kepuasan Pelanggan .....	10
2.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	10
2.3.2 Faktor- faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan .....	10
2.3.3 Indikator Kepuasan Pelanggan .....	11
2.4 Kerangka Berpikir .....	13
2.5 Hipotesis .....	13
BAB III METODOLOGI .....	16
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian .....	16
3.2 Jenis Penelitian .....	16
3.3 Tahapan Penelitian .....	16
3.4 Populasi dan Sampel .....	16
3.4.1 Populasi .....	16

3.4.2	Sampel .....	16
3.5	Jenis Data, Alat/ Bahan .....	17
3.6	Pengumpulan Data.....	17
3.7	Variabel Penelitian .....	18
3.8	Variabel Operasional.....	19
3.9	Uji Instrumen Penelitian .....	22
3.10	Metode Analisis.....	22
3.10.1	Analisis regresi linear berganda.....	22
3.10.2	Uji Asumsi Klasik .....	23
3.10.3	Uji Hipotesis .....	24
3.11	Uji Koefisien Determinasi $R^2$ .....	24
3.12	Pengambilan Kesimpulan.....	24
<b>BAB IV</b>	<b>DESAIN DAN SISTEM.....</b>	<b>25</b>
4.1	Keadaan Umum Obyek Penelitian.....	25
4.1.1	Sejarah Perusahaan .....	25
4.1.2	Visi dan Misi .....	26
4.1.3	Profil Perusahaan .....	26
4.1.4	Struktur Organisasi Divisi After sales .....	27
<b>BAB V</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>29</b>
5.1	Analisis Data .....	29
5.1.1	Karakteristik Responden.....	29
5.1.2	Tanggapan Responden Pada Variabel Penelitian.....	31
5.1.3	Hasil Uji Instrumen Penelitian .....	32
5.2	Uji Asumsi Klasik.....	36
5.3	Analisis regresi linear berganda .....	39
5.4	Hasil Uji Hipotesis .....	40
5.4.1	Hasil Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t) .....	40
5.4.2	Hasil Uji Koefisien Regresi Secara Simultan (Uji F) .....	41
5.4.3	Uji koefisien Determinasi $R^2$ .....	42
5.5	Pembahasan .....	43
<b>BAB VI</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>46</b>
6.1	Kesimpulan .....	46
6.2	Saran .....	48
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>51</b>
	<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>53</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Kunjungan <i>Service Passenger Car</i> .....	2
Tabel 1. 2 Kepuasan Pelanggan <i>Passenger Car</i> Pada <i>After Sales Service</i> .....	3
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	11
Tabel 3. 1 Skala Likert.....	18
Tabel 3. 2 Variabel Operasional .....	19
Tabel 5. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	29
Tabel 5. 2 Responden Berdasarkan Jenis Kendaraan.....	29
Tabel 5. 3 Responden Berdasarkan Jenis Servis .....	30
Tabel 5. 4 Tanggapan Responden Variabel X.....	31
Tabel 5. 5 Tanggapan Responden Variabel Y .....	32
Tabel 5. 6 Uji Validitas Pre Test .....	33
Tabel 5. 7 Uji Validitas Post Test.....	34
Tabel 5. 8 Uji Reliabilitas <i>Pre Test</i> .....	35
Tabel 5. 9 Uji Reliabilitas <i>Post Test</i> .....	35
Tabel 5. 10 Uji Normalitas Kolmogorov .....	37
Tabel 5. 11 Uji Multikolinearitas.....	37
Tabel 5. 12 Uji Linearitas.....	39
Tabel 5. 13 Uji Regresi Linear Berganda.....	39
Tabel 5. 14 Uji T .....	41
Tabel 5. 15 Uji F .....	42
Tabel 5. 16 Uji Determinasi $R^2$ .....	42

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Kepuasan Pelanggan <i>Passenger Car</i> Pada <i>After Sales Service</i> .....	4
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran Penelitian .....	13
Gambar 4. 1 Logo PT. DIPO .....	25
Gambar 4. 2 PT. Dipo Internasional Pahala Otomotif Krakatau .....	26
Gambar 4. 4 Struktur Organisasi .....	27
Gambar 5. 1 Uji Normalitas P-P Plot .....	36
Gambar 5. 2 Uji Heteroskedastisitas .....	38

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	53
Lampiran 2. Uji Validitas.....	56
Lampiran 3. Uji Reliabilitas .....	60
Lampiran 4. Uji Linearitas .....	61
Lampiran 5. R Tabel.....	63
Lampiran 6. T Tabel .....	64
Lampiran 7. F Tabel .....	65
Lampiran 8. Tabulasi Data .....	66
Lampiran 9. Dokumentasi Penelitian .....	68