

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A.Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Rumusan Masalah.....	7
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Manfaat Hasil Penelitian.....	8
F. Kerangka Pemikiran.....	9
G. Hipotesis.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
A. Manajemen.....	13
1. Pengertian Manajemen.....	13
2. Fungsi-fungsi Manajemen.....	14
B. Pemasaran.....	16
C. Kualitas Pelayanan.....	21
1. Pengertian Kualitas.....	21
2. Pengertian Pelayanan.....	21
D. Kepuasan Konsumen.....	25
1. Pengertian Kepuasan.....	25
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi kepuasan.....	25
3. Dimensi Kepuasan Konsumen.....	26
4. Cara Mengukur Kepuasan.....	27
5. Tujuan Pengukuran Kepuasan.....	29

6. Manfaat Kepuasan.....	29
E. Loyalitas Konsumen.....	30
1. Pengertian Loyalitas Konsumen.....	30
2. Indikator loyalitas Konsumen	31
3. Faktor-faktor yang mempengaruhi Loyalitas	32
4. Manfaat loyalitas konsumen.....	33
5. Cara mengukur Loyalitas	34
F. Teori Hubungan Keterkaitan Antar Variabel Penelitian.....	36
1. Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen	36
2. Hubungan antara kepuasan konsumen dengan loyalitas konsumen...	36
3. Hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas konsumen	37
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	38
A. Pendekatan dan Metode Penelitian	38
B. Populasi dan Sampel	40
C. Jenis dan Sumber Data	41
D. Variabel Penelitian	42
E. Teknik Pengumpulan Data.....	46
F. Teknik Analisis Data.....	47
G. Tempat dan Waktu Penelitian	59
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	61
A. Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	61
1. Sejarah Singkat Berdirinya Bengkel Cipicung Motor Baleendah.....	61
2. Visi Misi Bengkel Cipicung Motor Baleendah	63
3. Struktur Organisasi Bengkel Cipicung Motor.....	64
B. Analisis Deskriptif	65
1. Karakteristik Responden	65
2. Deskripsi Variabel Penelitian.....	66

C. Analisis Data	71
1. Uji Validitas	71
2. Uji Reliabilitas.....	72
3. Uji Asumsi Klasik.....	73
D. Analisis Jalur	77
1. Analisis Jalur	77
E. Pembahasan.....	90
1. Variabel Penelitian Kualitas Pelayanan	90
2. Variabel Penelitian Kepuasan Konsumen	91
3. Variabel Penelitian Loyalitas Konsumen.....	91
4. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	91
5. Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen	92
6. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen.....	93
7. Pengaruh Langsung Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen	93
8. Hasil Uji Signifikansi Pengaruh Mediasi Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen .	94
BAB V PENUTUP	95
A. Kesimpulan	95
B. Saran.....	96
DAFTAR PUSTAKA.....	99
LAMPIRAN	102

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Penelitian Terdahulu	12
Tabel 3. 1 Operasional Variabel Penelitian	44
Tabel 3. 2 Tabel Penilaian Skor	48
Tabel 3.3 Jadwal Penelitian	60
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	65
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usia	65
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	66
Tabel 4.4 Skala Data Variabel Penelitian.....	67
Tabel 4.5 Frekuensi Data Variabel Kualitas Pelayanan	68
Tabel 4.6 Frekuensi Data Variabel Kepuasan Konsumen.....	69
Tabel 4.7 Frekuensi Data Variabel Loyalitas Konsumen.....	70
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas	71
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas	73
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas.....	74
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas	75
Tabel 4.12 Hasil Uji Linearitas	76
Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	77
Tabel 4.14 Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi X terhadap M.....	79
Tabel 4.15 Hasil Regresi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	80
Tabel 4.16 Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi X dan M terhadap Y	83
Tabel 4.17 Hasil Regresi Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Konsumen (M) terhadap Loyalitas Konsumen (Y).....	84
Tabel 4.18 Hasil Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung.....	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1: Grafik Jumlah kendaraan bermotor di Indonesia berdasarkan jenis ...	2
Gambar 1.2 : Pergerakan Penjualan Jasa Bengkel Cipicung Motor	5
Gambar 1.3 : Desain Kerangka Pemikiran.....	9
Gambar 4.1 : Struktur Organisasi Bengkel Cipicung Motor Baleendah.....	64
Gambar 4.2 : Desain Analisis Jalur Sub-struktural I dan II.....	78
Gambar 4.3 : Gambar Hubungan Sub-struktural X terhadap M.....	78
Gambar 4.4 : Gambar model persamaan jalur untuk H1	79
Gambar 4.5 : Gambar Hubungan Sub-struktural X terhadap M.....	82
Gambar 4.6 : Gambar model persamaan jalur untuk H2	83
Gambar 4.7 : Gambar Skematis Persamaan Jalur untuk Mediasi Variabel Kepuasan Terhadap Pengaruh Kualitas Terhadap Kepuasan	89

