

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
PERSETUJUAN.....	ii
PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
RIWAYAT HIDUP.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Kegunaan Penelitian.....	9
1.5 Kerangka Pemikiran.....	10
1.6 Hipotesis.....	21
1.7 Langkah-Langkah Penelitian.....	22
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Kajian Konseptual.....	30
2.2 Kajian Teori.....	31
2.2.1 Pengertian Pelayanan Prima.....	31
2.2.2 Pelayanan Publik yang Prima.....	33
2.2.3 Tujuan Pelayanan Prima.....	36
2.2.4 Hubungan <i>Public Relations</i> dengan Pelayanan Prima.....	37
2.2.5 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	43
2.2.6 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	47
2.2.7 Strategi Kepuasan Pelanggan.....	51
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
3.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	53

3.1.1 Sejarah Singkat Honda.....	53
3.1.2 Visi dan Misi PT Mitradeka Mandiri Merdeka Motor.....	58
3.1.3 Struktur Organisasi PT. Mitradeka Mandiri Merdeka Motor.....	58
3.1.4 Fasilitas PT. Mitradeka Mandiri Merdeka Motor.....	59
3.1.5 Logo Honda.....	62
3.2 Hasil Penelitian.....	63
3.2.1 Analisa Deskriptif Responden.....	63
3.2.2 Analisa Validitas Kuisioner.....	67
3.2.3 Analisa Deskriptif Data Penelitian.....	72
3.2.4 Uji Korelasi Data Penelitian.....	84
3.3 Pembahasan.....	87
3.3.1 Deskripsi Variabel x dan Variabel y.....	87
BAB IV SIMPULAN DAN SARAN	
4.1 Simpulan.....	94
4.2 Saran.....	97
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tinjauan penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 1.2 Kerangka Operasional Pelayanan Prima.....	20
Tabel 1.3 Kerangka Operasional Kepuasan Pelanggan.....	21
Tabel 1.4 Skor Pernyataan.....	28
Tabel 1.5 Interpretasi koefisien korelasi nilai.....	28
Tabel 1.6 Jadwal Penelitian.....	29
Tabel 2.1 Tujuan Pelayanan Prima.....	33
Tabel 3.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
Tabel 3.2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kendaraan.....	65
Tabel 3.3 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Jenis Kendaraan.....	66
Tabel 3.4 Uji Validitas Variabel Pelayanan Prima.....	68
Tabel 3.5 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	74
Tabel 3.6 Uji Reliabilitas Item-Item Pernyataan.....	75
Tabel 3.7 Jawaban Responden pada Dimensi Kemampuan.....	76
Tabel 3.8 Jawaban Responden pada Dimensi Daya Tanggap.....	77
Tabel 3.9 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Dimensi Jaminan....	79
Tabel 3.10 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Dimensi Empati....	80
Tabel 3.11 Jawaban Responden pada Dimensi Bukti Fisik.....	81
Tabel 3.12 Jawaban Responden pada Dimensi Kesesuaian Harapan.....	83
Tabel 3.13 Jawaban Responden Dimensi Minat Berjunjung Kembali.....	84
Tabel 3.14 Jawaban Responden Dimensi Kesiediaan Merekomendasikan.....	86
Tabel 3.15 Uji Korelasi Variabel Pelayanan Prima dan Kepuasan Pelanggan...88	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Gedung PT Mitradeka Mandiri Merdeka Motor.....	61
Gambar 3.2 Dealer PT Mitradeka Mandiri Merdeka Motor.....	60
Gambar 3.3 Ruang tunggu PT Mitradeka Mandiri Merdeka Motor.....	60
Gambar 3.4 Logo Honda.....	61
Gambar 3.5 Foto Patung Dewi Nike.....	62
Gambar 3.6 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
Gambar 3.7 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kendaraan.....	65
Gambar 3.8. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Jenis Kendaraan.....	66



RIWAYAT HIDUP



Chalid Joyonegoro, Lahir di Jakarta, 23 September 1993 merupakan anak ketiga dari pasangan orangtua Sugiarto dan Ilmawati, bertempat tinggal di Jl. Abdul Muis. Kel. Taratak Kec. Pariaman Tengah. Kota Pariaman.

Penulis menyelesaikan pendidikannya, Sekolah Dasar, di SDN 02 Cupak Tanggah di Tahun 1999-2005, kemudian melanjutkan ke Sekolah Menengah Pertama di SMP N 2 Pariaman di Tahun 2005-2008, lalu melanjutkan pendidikan tingkat menengah atas di SMA N 1 Pariaman di tahun 2008-2011, selama masa SMA penulis menghabiskan waktu di sekolah dengan mengikuti OSIS dan ekstra kulikuler Pramuka. Setelah lulus SMA penulis pernah berkuliah di UNPAD Jurusan Sastra Perancis 2011- 2014 di tahun 2013 penulis melanjutkan Studi di Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Gunung Djati Bandung dengan jurusan yang diambil adalah Ilmu Komunikasi Konsentrasi Hubungan Masyarakat, Fakultas Dakwah dan Komunikasi di tahun 2012 kemudian Lulus di Tahun 2017.

Selama menempuh perkuliahan di UIN penulis aktif di organisasi Himpunan Mahasiswa Jurusan. Dari tahun 2014 – 2016 menjadi anggota Bidang Olahraga. dan di tahun 2014-2016 aktif dalam kegiatan fotografi, dan pernah mengikuti event KAA ke 50 sebagai tim dokumentasi. Untuk selebihnya penulis adalah manusia biasa yang tak luput dari salah dan kurang serta memiliki kesempatan hidup untuk menjadi lebih baik dan bermanfaat

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG