

DAFTAR ISI

ABSTRAK	1
ABSTRACT	2
KATA PENGANTAR.....	3
DAFTAR ISI	4
DAFTAR GAMBAR.....	6
DAFTAR TABEL	7
BAB I PENDAHULUAN	9
1.1. Latar Belakang Masalah	9
1.2. Rumusan Masalah	11
1.3. Batasan Masalah	11
1.4. Tujuan Penulisan.....	11
1.5. Sistematika Penulisan	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Landasan Teori	13
2.1.1 Pengertian Kualitas	13
2.1.2 Pengertian Jasa	13
2.1.3 Metode Service Quality (servqual).....	14
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	17
2.1.6 Kuisisioner	19
2.1.7 Perhitungan Skala Likert.....	19
2.2 Tinjauan Pustaka	21
2.2.1 Penelitian Terdahulu	21
bab iii Metodologi Penelitian.....	23
3.1 Metode Pengolahan Data & Analisis	23
3.1.1 Jenis Data Penelitian	24
3.1.2 Metode Pengumpulan Data.....	24
3.1.3 Identifikasi Dimensi Mutu Servqual.	28

3.1.4 Identifikasi Dimensi Kepuasan Pelanggan	29
3.1.5 Pembentukan Kuisiener	30
3.2 Pengujian Data	31
3.2.1 Uji Validitas.....	31
3.2.3 Uji Reliabilitas.....	31
BAB iv pengumpulan dan pengolahan data	33
4.1.1 Analisis Data	33
4.2 Identifikasi Dimensi Mutu Servqual.....	37
4.3 Pengujian Kuisiener Bengkel Mobil XYZ (Tahap Pertama)	41
4.4 Evaluasi Outer Model dengan 72 Responden	47
4.5 Evaluasi Inner Model	49
BAB V PEMBAHASAN DAN ANALISIS DATA.....	55
5.1 Analisis Outer Model	55
5.2 Analisis Inner Model.....	58
5.3 Analisis Evaluasi Model	59
5.4 Analisis Pengujian Hipotesis	59
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	61
6.1 Kesimpulan.....	61
6.2 Saran	61
DAFTAR PUSTAKA.....	62