

## DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL .....	i
ABSTRAK .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	v
SURAT PERNYATAAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii



## BAB I PENDAHULUAN V E R S I T A S

1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi, Perumusan dan Batasan Masalah.....	11
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	11
1.2.2 Rumusan Masalah.....	12
1.2.3 Batasan Masalah .....	13
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian .....	13
1.3.1 Maksud Penelitian .....	13
1.3.2 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Manfaat dan Kegunaan Penelitian.....	14
1.5 Sistematika Penulisan .....	15

## **BAB II DISKRIPSI PERUSAHAAN**

<b>2.1</b>	Sejarah Singkat Perusahaan .....	17
<b>2.2</b>	Ruang Lingkup Bidang Usaha .....	19
<b>2.3</b>	Sumber Daya .....	21
<b>2.4</b>	Tantangan Bisnis Perusahaan .....	21
<b>2.5</b>	Proses Bisnis Perusahaan .....	22

## **BAB III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS**

<b>3.1</b>	Landasan Teori .....	23
3.1.1	Pengertian Kualitas Pelayanan .....	24
3.1.1.1	Dimensi Kualitas Pelayanan .....	26
3.1.2	Pengertian Fasilitas .....	27
3.1.2.1	Dimensi Fasilitas .....	28
3.1.3	Pengertian Lokasi .....	28
3.1.3.1	Dimensi Lokasi .....	29
3.1.4	Kepuasan Pelanggan .....	30
3.1.4.1	Dimensi Kepuasan Pelanggan .....	32
3.1.5	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	33
3.1.6	Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	40
3.1.7	Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	46
3.2	Penelitian Terdahulu .....	56
3.3	Kerangka pemikiran .....	58
3.4	Hipotesis .....	59

## **BAB IV METODE PENELITIAN**

<b>4.1</b>	Jenis Penelitian .....	60
<b>4.2</b>	Ruang Lingkup/Fokus Penelitian .....	60

4.3 Lokasi Penelitian .....	61
4.4 Pendekatan Penelitian .....	61
4.5 Variabel Penelitian .....	61
4.6 Populasi dan Sampel Penelitian .....	63
4.6.1 Populasi .....	63
4.6.2 Sampel Penelitian .....	64
4.7 Jenis dan Sumber Data .....	66
4.8 Teknik Pengambilan Data .....	66
4.9 Teknik Analisis Data .....	67
4.9.1 Uji Instrumen/Kuesioner .....	67
4.9.1.1 Uji Validitas .....	68
4.9.1.2 Uji Reliabilitas .....	68
4.9.2 Analisis Deskriptif .....	69
4.9.2.1 Uji Asumsi Dasar .....	69
4.9.2.2 Uji asumsi Klasik .....	70
4.9.2.3 Analisis Regresi.....	71
4.9.3. Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	73
4.10 Teknik Analisis Data .....	73

<b>BAB V HASIL DAN ANALISIS</b>	
5.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	75
5.2 Hasil Penelitian .....	75
5.2.1 Penyajian Data .....	75
5.2.1.1 Jenis Kelamin .....	76
5.2.1.2 Usia .....	76
5.2.1.3 Status Kendaraan .....	77
5.2.1.4 Umur Kendaraan .....	78
5.2.1.5 Kunjungan ke Bengkel Nissan Halim .....	79
5.2.2 Analisa Data .....	80
5.2.2.1 Uji Reabilitas dan Validitas dari Kualitas Pelayanan (5 pernyataan) .....	81

5.2.2.2 Uji Reabilitas dan Validitas dari Fasilitas (5 pernyataan) ..	82
5.2.2.3 Uji Reabilitas dan Validitas dari Lokasi (8 pernyataan).....	83
5.2.2.4 Uji Reabilitas dan Validitas dari Kepuasan Pelanggan (5 pernyataan) .....	84
5.2.3 Uji Asumsi Klasik .....	85
5.2.3.1 Uji Heteroskedastisitas.....	85
5.2.3.2 Uji Multikolinearitas.....	86
5.2.3.3 Uji Normalitas .....	87
5.2.4 Uji Korelasi (r).....	88
5.2.5 Koefisien Regresi.....	90
5.2.5.1 Regresi Berganda.....	90
5.2.5.2 Uji Parsial (Uji T) .....	94
5.2.6 Matriks Korelasi Antar Dimensi.....	95
5.3 Pembahasan Hasil Penelitian .....	97
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
6.1 Kesimpulan .....	99
6.2 Saran .....	100
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	102