

## Daftar Isi

Lembar Pengesahan .....	i
Lembar Pernyataan .....	iii
Lembar Peruntukkan .....	iv
Abstrak .....	v
Kata Pengantar .....	vii
Daftar Isi .....	x
Daftar Tabel .....	xiii
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Lampiran .....	xv
Bab1 Pendahuluan.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Sistematika Penulisan.....	3
Bab 2 Tinjauan Pustaka.....	5
2.1 Definisi Jasa .....	5
2.1.1 Karakteristik Jasa .....	5
2.1.2 Kualitas Jasa.....	6
2.1.3 Klasifikasi jasa .....	7
2.2 Definisi Kepuasan .....	8
2.2.1 Definsi Kepuasan pelanggan.....	9
2.2.2 Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	9
2.2.3 Strategi Kepuasan Pelanggan.....	10

2.2.4 Manfaat Kepuasan Pelanggan .....	12
2.2.5 Faktor-faktor Pendorong Kepuasan Pelanggan.....	12
2.3 Dimensi Kualitas Layanan .....	13
2.4 Validitas .....	14
2.5 Reliabilitas .....	15
2.6 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	16
2.7 Teknik pengukuran sampel .....	17
Bab 3 Metodologi Penelitian.....	17
3.1 <i>Flowchart</i> Penelitian .....	17
3.2 Langkah-langkah penelitian .....	18
Bab 4 Pengumpulan dan Pengolahan Data .....	24
4.1 Pengumpulan Data Umum Perusahaan .....	24
4.1.1 Data Umum Perusahaan .....	24
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	24
4.2 Pengumpulan Data .....	25
4.2.1 Data Penelitian .....	25
4.2.2 Perancangan Kuesioner Penelitian.....	26
4.2.3 Penyebaran Kuesioner.....	27
4.3 Data Hasil Kuesioner .....	28
4.3.1 Hasil penilaian kuesioner tingkat kepentingan .....	28
4.4 Pengolahan Data.....	34
4.4.1 Uji Validitas dan Reabilitas .....	34
4.4.2 Menghitung Tingkat Kepentingan Pelanggan.....	36
4.4.3 Menghitung Tingkat kinerja bengkel .....	37
4.4.4 Menghitung Tingkat Kesesuaian .....	38

4.4.5 Analisis IPA ( <i>Importance Performance Analysis</i> ).....	39
Bab 5 Analisis .....	53
5.1 Analisis.....	53
5.1.1 Tingkat Kepentingan Pelanggan .....	53
5.1.2 Tingkat Kinerja Bengkel .....	53
5.1.3 IPA ( <i>Importance Performance Analysis</i> ).....	54
5.1.4 Usulan Perbaikan .....	57
Bab 6 Kesimpulan dan Saran .....	53
6.1 Kesimpulan .....	53
6.2 Saran Berdasarkan.....	54
Daftar Pustaka	
Lampiran	