

Daftar Isi

Lembar Pengesahan	i
Lembar Pernyataan.....	..iii
Lembar Peruntukkaniv
Abstrakv
Kata Pengantarvi
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Lampiran	xiii
Bab 1 Pendahuluan.....	1
1.1. Latar belakang	1
1.2. Perumusan masalah	2
1.3. Tujuan Penelitian.....	3
1.4. Pembatasan Masalah	3
1.5. Sistematika Penulisan.....	3
Bab 2 Tinjauan Pustaka.....	5
2.1. Definisi Jasa	5
2.1.1. Karakteristik Jasa	5
2.1.2. Klasifikasi jasa	6
2.2. Definisi Kepuasan	7
2.2.1. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	7
2.3. Dimensi Kualitas Layanan	8
2.4. Metode Pengumpulan Data	10
2.5. Membentuk Kuesioner	10

2.5.1. Menentukan Pertanyaan	11
2.5.2. Menentukan Atribut Pertanyaan.....	13
2.5.3. Karakteristik Atribut Pertanyaan Yang Baik	15
2.6. Format Jawaban.....	16
2.7. Pengenalan Daftar Pertanyaan Kepuasan Pelanggan	17
2.8. Sampel dan Populasi	18
2.8.1. Teknik Pengambilan Sampel.....	19
2.8.2. Teknik Pengukuran Sampel	20
2.9. Validitas	21
2.10. Reliabilitas.....	21
2.11. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	21
Bab 3 Metodologi Penelitian.....	24
3.1. <i>Flowchart</i> Penelitian	24
3.2. Langkah-langkah penelitian	25
Bab 4 Pengumpulan dan Pengolahan Data	31
4.1. Pengumpulan Data Umum Perusahaan	31
4.1.1. Data Umum Perusahaan	31
4.1.2. Visi dan Misi Perusahaan.....	31
4.2. Pengumpulan Data	32
4.2.1. Data Penelitian	32
4.2.2. Perancangan Kuesioner Penelitian	33
4.2.3. Penyebaran kuesioner.....	36
4.3. Hasil Pengumpulan Data Kuesioner	37
4.4. Pengolahan Data.....	38
4.4.1. Uji Validitas dan Uji Reabilitas	38
4.4.2. Menghitung Tingkat Kepentingan Pelanggan.....	42

4.4.3. Menghitung Tingkat Kinerja Bengkel.....	43
4.4.4. Menghitung Tingkat Kesesuaian.....	44
4.4.5. Analisis IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>).....	45
Bab 5 Analisis	49
5.1. Analisis	49
5.1.1. Penyebaran Kuesioner	49
5.1.2. Analisis Uji Validitas dan Reliabilitas	49
5.1.3. Analisis Tingkat Kepentingan Pelanggan.....	50
5.1.4. Analisis Tingkat Kinerja Bengkel	50
5.1.5. Analisis Tingkat Kesesuaian	51
5.1.6. Analisis IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>)	51
Bab 6 Kesimpulan dan Saran	54
6.1. Kesimpulan.....	54
6.2. Saran.....	55
Daftar Pustaka	
Lampiran	