**DAFTAR ISI**

**ABSTRAK i**

**KATA PENGANTAR ii**

**DAFTAR ISI iv**

**DAFTAR TABEL vii**

**DAFTAR GAMBAR viii**

**DAFTARLAMPIRAN ix**

**BAB I PENDAHULUAN 1**

* 1. Latar Belakang 1
  2. Identifikasi Masalah 5
  3. Batasan Masalah 5
  4. Rumusan Masalah 6
  5. Tujuan Penelitian 6
  6. Manfaat Penelitian 7
  7. Anggapan Dasar 8

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA 9**

2.1. Manajemen Pemasaran 9

2.1.1. Pengertian Pemasaran 9

2.2. Kualitas Pelayanan 10

2.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan 10

2.2.2. Dimensi Kualitas Pelayanan 12

2.3. Kepuasan Pelanggan 14

2.3.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan 14

2.3.2. Mengukur Kepuasan Pelanggan 16

2.3.3. Indikator Kepuasan Pelanggan 18

2.4. Penelitian Terdahulu 20

2.5. KerangkaKonseptual 24

2.6. Hipotesis 25

**BAB III METODE PENELITIAN 26**

3.1. Desain Penelitian 26

3.1.1 Pengertian Desain Penelitian 26

3.2. Waktu Dan Lokasi Penelitian 26

3.2.1 Waktu Penelitian 26

3.2.2 Lokasi Penelitian 28

3.3. Populasi Dan Sampel 28

3.3.1 Populasi 28

3.3.2 Sampel 28

3.4. Variabel Penelitian dan Indikator Penelitian 29

3.4.1 Variabel 29

3.4.2 Indikator 30

3.5. Instrumen Penelitian 34

3.5.1 Metode Uji Instrumen 34

3.6. Teknik Pengumpulan Data 36

3.6.1 Data Primer 36

3.6.2 Data Sekunder 37

3.7. Teknik Analisis Data 37

3.8. Analisis Regresi Sederhana 37

**BAB IV HASIL PENELITIAN 40**

4.1. Deskripsi Objek Penelitian 40

4.1.1. Profil Dan Sejarah 40

4.2. Distribusi Subjek Penelitian 41

4.2.1. Analisis Karakteristik Responden 42

4.2.1.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 42

4.2.1.2. Responden Berdasarkan Pekerjaan 43

4.2.1.3. Responden Berdasarkan Umur 43

4.3. Uji Instrumen Penelitian 44

4.3.1. Uji Validitas 44

4.3.2. Hasil Uji Reliabilitas 45

4.4. Statistik Deskriptif 46

4.5. Analisis Data 47

4.5.1. Analisis Regresi 47

4.5.2. Uji t 49

4.5.3. Koefisien Determinasi 50

4.5.4. Pembahasan 51

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 53**

5.1. Kesimpulan 53

5.2. Saran 54

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

**DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 20

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian 27

Tabel 3.2 Defenisi Operasional 31

Tabel 3.3 Pengukuran Skala Likert 38

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Jenis Kelamin 43

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Pekerjaan 44

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Umur 45

Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas 46

Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas 47

Tabel 4.6 Statistik Hasil Penelitian 48

Tabel 4.7 Hasil Persamaan Regresi 49

Tabel 4.8 Uji T 50

Tabel 4.9 Koefisien Determinasi 50

**DAFTAR GAMBAR**

2.1 Kerangka Konseptual 24

4.1 Gambar Velg Ban 41