

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GRAFIK	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Manfaat Praktis	6
1.4.2 Manfaat Teoritis	6
1.4.3 Manfaat Untuk Peneliti Selanjutnya	6
1.5 Tinjauan Pustaka	6
1.5.1 Tinjauan Empirik.....	6
1.5.2 Tinjauan Teoritik	10
1. Kualitas Pelayanan.....	10
2. Kepuasan Pelanggan	13
3. Loyalitas Pelanggan	14
1.6 Konsep yang Menghubungkan Antar Variabel.....	15
1.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	15
1.6.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	16
1.6.3 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	16

1.7 Kerangka Pemikiran.....	17
1.8 Hipotesis.....	18
1.9 Definisi Konsep dan Operasional.....	20
1.9.1 Definisi Konsep.....	20
1.9.2 Definisi Operasional.....	20
1.10 Metode Penelitian.....	26
1.10.1 Tipe Penelitian	26
1.10.2 Ruang Lingkup Penelitian.....	26
1.10.3 Alasan Pemilihan Objek Penelitian.....	27
1.10.4 Sumber Data.....	28
1.10.5 Teknik Pengumpulan Data.....	28
1.10.6 Populasi dan Sampel	28
1.10.7 Uji Validitas dan Realibilitas	31
1. Uji Validitas	31
2. Uji Realibilitas	31
1.10.8 Uji Asumsi Klasik.....	32
1. Uji Normalitas.....	32
2. Uji Heteroskedastisitas.....	33
1.10.9 Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	33
1.10.10 Uji Parsial (Uji T).....	34
1.10.11 Uji Sobel	35
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	37
2.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	37
2.2 Struktur Organisasi.....	39
2.3 Deskripsi Jabatan.....	41
2.4 Aspek Kegiatan Perusahaan	42
2.5 Logo Perusahaan.....	42
2.6 Visi dan Misi	43
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	44
3.1 Karakteristik Responden	44

1.	Menghitung Jumlah Kelas Interval.....	44
2.	Menghitung Rentang Data.....	45
3.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	45
3.1.2	Reponden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
3.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	47
3.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Per Bulan	48
3.2	Hasil Uji Instrumen Penelitian	49
3.2.1	Uji Validitas	49
3.2.2	Uji Reabilitas.....	51
3.3	Analisis Statistik Deskriptif	52
3.3.1	Analisis Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	53
3.3.2	Analisis Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan	67
3.3.3	Analisis Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan	77
3.4	Uji Asumsi Klasik.....	85
3.4.1	Uji Normalitas.....	85
3.4.2	Uji Heteroskedastisitas.....	87
3.5	Hasil Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	88
3.5.1	Ada Pengaruh yang Signifikan antara Kualitas Pelayanan (X) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	89
3.5.2	Ada Pengaruh yang Signifikan antara Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Pelanggan (Z).....	91
3.5.3	Ada Pengaruh yang Signifikan antara Kepuasan Pelanggan (Z) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	93
3.5.4	Hasil Uji Sobel	96
3.6	Pembahasan.....	97
3.6.1	Pengaruh yang Signifikan antara Kualitas Pelayanan (X) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	97
3.6.2	Pengaruh yang Signifikan antara Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Pelanggan (Z).....	98
3.6.3	Pengaruh yang Signifikan antara	

Kepuasan Pelanggan (Z) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	98
3.6.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap	
Loyalitas Pelanggan (Y) melalui Kepuasan Pelanggan (Z)	99
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	101
4.1 Kesimpulan	101
4.2 Saran	102
DAFTAR PUSTAKA	104
LAMPIRAN.....	107

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Pelanggan Bengkel Ahas 1605 Seturan Yogyakarta Desember 2016 - November 2017	3
Tabel 1.2	Beberapa Penelitian Terdahulu Berdasarkan Nama, Judul, Metode Penelitian dan Hasil	8
Tabel 1.3	Definisi variabel operasional kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan pada bengkel Ahas 1605 seturan, Yogyakarta.....	22
Tabel 1.4	Model Skala Likert.....	28
Tabel 3.1	Hasil Uji Validitas.....	50
Tabel 3.2	Hasil Uji Reliabilitas	51
Tabel 3.3	Skala Pengukuran Nilai Rata-Rata Item Variabel.....	53
Tabel 3.4	Tanggapan responden terhadap pernyataan Bengkel Ahas 1605 Seturan, Yogyakarta memiliki mekanik Yang terampil dalam bidang otomotif	54
Tabel 3.5	Tanggapan responden terhadap pernyataan Bengkel Ahas 1605 Seturan, Yogyakarta Memiliki Mekanik dengan Pengetahuan yang Cukup dalam Bidang Otomotif.....	55
Tabel 3.6	Tanggapan responden terhadap pernyataan Pelayanan petugas bengkel Ahas 1605 Seturan, Yogyakarta cepat dalam memperbaiki kerusakan pada motor pelanggan	56
Tabel 3.7	Tanggapan responden terhadap pernyataan Pelayanan petugas bengkel Ahas 1605 Seturan, Yogyakarta tepat dalam mengetahui kerusakan pada motor pelanggan.....	57
Tabel 3.8	Tanggapan responden terhadap pernyataan Tanggapan responden terhadap pernyataan Pelayanan petugas bengkel Ahas 1605 Seturan, Yogyakarta tanggap terhadap keluhan pelanggan	58

Tabel 3.9	Tanggapan responden terhadap pernyataan Karyawan dan petugas bengkel Ahas 1605 Seturan, Yogyakarta mampu menjaga kepercayaan pelanggan.....	60
Tabel 3.10	Tanggapan responden terhadap pernyataan Sikap Karyawan dan petugas Bengkel Ahas 1605 Seturan, Yogyakarta ramah dan sopan santun kepada pelanggan.....	61
Tabel 3.11	Tanggapan responden terhadap pernyataan Karyawan dan petugas Bengkel Ahas 1605 Seturan, Yogyakarta sangat memperhatikan keluhan pelanggan dengan baik	62
Tabel 3.12	Tanggapan responden terhadap pernyataan Penataan Ruangan di bengkel Ahas 1605 Seturan, Yogyakarta Rapi.....	63
Tabel 3.13	Tanggapan responden terhadap pernyataan Ruang tunggu di bengkel Ahas 1605 Seturan, Yogyakarta nyaman dan bersih.....	64
Tabel 3.14	Rekapitulasi Rata-Rata Item Variabel Kualitas Pelayanan.....	65
Tabel 3.15	Tanggapan responden terhadap pernyataan Bengkel Ahas 1605 Seturan, Yogyakarta sesuai dengan yang saya harapkan	67
Tabel 3.16	Tanggapan responden terhadap pernyataan Pelayanan di Bengkel motor Ahas 1605 Seturan, Yogyakarta sesuai dengan yang saya harapkan.....	69
Tabel 3.17	Tanggapan responden terhadap pernyataan Fasilitas penunjang yang didapat di bengkel Ahas 1605 Seturan, Yogyakarta sesuai dengan yang saya harapkan	70
Tabel 3.18	Tanggapan responden terhadap pernyataan Saya berminat untuk berkunjung kembali ke bengkel Ahas 1605 Seturan, Yogyakarta karena fasilitas	

	penunjang yang disediakan memadai.....	71
Tabel 3.19	Tanggapan responden terhadap pernyataan Saya berminat untuk berkunjung kembali ke bengkel Ahass 1605 Seturan, Yogyakarta karena pelayanannya memuaskan ...	72
Tabel 3.20	Tanggapan responden terhadap pernyataan Saya Menyarankan teman atau kerabat untuk datang ke bengkel Ahass 1605 Seturan, Yogyakarta karena pelayanannya Memuaskan	73
Tabel 3.21	Tanggapan responden terhadap pernyataan Saya menyarankan teman atau kerabat untuk datang ke bengkel Ahass 1605 Seturan, Yogyakarta karena fasilitas penunjang yang disediakan baik	75
Tabel 3.22	Rekapitulasi Rata-Rata Item Variabel Kepuasan Pelanggan	76
Tabel 3.23	Tanggapan responden terhadap pernyataan Saya bersedia datang kembali ke bengkel Ahass 1605 Seturan, Yogyakarta.....	78
Tabel 3.24	Tanggapan responden terhadap pernyataan Ketika harga jasa servis di bengkel Ahass 1605 Seturan, Yogyakarta naik, saya akan tetap bersedia datang kembali.....	79
Tabel 3.25	Tanggapan responden terhadap pernyataan Saya tidak akan beralih ke bengkel lain selain bengkel Ahass 1605 Seturan, Yogyakarta	80
Tabel 3.26	Tanggapan responden terhadap pernyataan Saya akan tetap datang ke bengkel Ahass 1605 Seturan, Yogyakarta meskipun penilaian orang kurang baik.....	81
Tabel 3.27	Tanggapan responden terhadap pernyataan Saya bersedia merekomendasikan kepada orang lain untuk servis kendaraannya di bengkel Ahass 1605 Seturan, Yogyakarta	82

Tabel 3.28	Tanggapan responden terhadap pernyataan Saya bersedia merekomendasikan kepada orang lain untuk servis kendaraannya di bengkel Ahass 1605 Seturan, Yogyakarta karena pelayanannya baik.....	83
Tabel 3.29	Rekapitulasi Rata-Rata Item Variabel Loyalitas Pelanggan	84
Tabel 3.30	Hasil Uji Normalitas	86
Tabel 3.31	Hasil Analisis Jalur Path Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	89
Tabel 3.32	Hasil Analisis Jalur Path Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Pelanggan (Z)	91
Tabel 3.33	Hasil Analisis Jalur Path Pengaruh Kepuasan Pelanggan (Z) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	93

DAFTAR GRAFIK

Grafik 3.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia pada pelanggan bengkel Ahas 1605 Seturan, Yogyakarta	45
Grafik 3.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin pada Pelanggan bengkel Ahas 1605 Seturan, Yogyakarta.....	46
Grafik 3.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	47
Grafik 3.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Per Bulan ..	48
Grafik 3.5	Hasil Uji Heteroskedastisitas	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Kerangka Pemikiran.....	17
Gambar 1.2	Hipotesis Penelitian.....	19
Gambar 2.1	Struktur Organisasi Bengkel Ahas 1605 Seturan, Yogyakarta.	40
Gambar 2.2	Logo Ahas	42
Gambar 3.1	Hipotesis Penelitian.....	95