

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAKSI	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xx
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Batasan Penelitian.....	10
1.4 Tujuan Penelitian	11
1.5 Manfaat Penelitian	11
1.5.1 Manfaat Teoritis	11
1.5.2 Manfaat Praktis	12
1.6 Kerangka Pemikiran	13
1.7 Tinjauan Pustaka.....	18
1.7.1 Tinjauan Teoritis.....	18
1.7.1.1 Definisi Jasa	18
1.7.1.2 Karakteristik Jasa	19
1.7.1.3 Definisi Kualitas Jasa	19
1.7.1.4 Kepentingan (<i>Importance</i>) Terhadap Kualitas Jasa	20
1.7.1.5 Kinerja (<i>Performance</i>) Terhadap Kualitas Jasa	21
1.7.1.6 Kepuasan Pelanggan.....	22
1.7.1.7 Manfaat Kepuasan Pelanggan	24
1.7.1.8 Terget Pengukuran Kepuasan Pelanggan	25
1.7.1.9 Model Pengukuran Kepuasan Pelanggan	27

1.7.1.10	Dimensi Kualitas Jasa	30
1.7.1.11	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	31
1.7.1.12	<i>Indeks Potential Gain Customer Value (PGCV)</i>	36
1.7.1.13	Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan	37
1.7.1.14	Faktor- Faktor Kurangnya Kualitas Pelayanan	41
1.7.2	Kajian Empiris	44
1.8	Definisi Konsep dan Operasional	49
1.8.1	Definisi Konsep	49
1.8.1.1	Dimensi Kualitas Jasa	49
1.8.2	Definisi Operasional	50
1.8.2.1	Dimensi Kualitas Jasa	50
1.9	Metode Penelitian	59
1.9.1	Tipe Penelitian	59
1.9.2	Ruang Lingkup Penelitian	59
1.9.3	Lokasi Penelitian	60
1.9.4	Sumber Data	60
1.9.4.1	Data Primer.....	60
1.9.5	Teknik Pengumpulan Data	61
1.9.6	Populasi dan Sampel.....	61
1.9.6.1	Populasi	61
1.9.6.2	Sampel	62
1.9.7	Teknik Sampling.....	64
1.9.8	Uji Instrument Penelitian	65
1.9.8.1	Pengujian Validitas Instrumen	65
1.9.8.2	Pengujian Reliabilitas Instrumen.....	66
1.9.9	Teknik Analisis Data	67
1.9.9.1	<i>Importance Performance Analysis</i>	67
1.9.9.2	<i>Analisis Indeks Potential Gain Customer Value</i>	73
GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN.....		76
2.1	Sejarah Singkat CV. Yamaha Sumber Baru Motor	76
2.2	Visi dan Misi CV. Sumber Baru Motor.....	77

2.1.1	Visi Sumber Baru Motor (SBM).....	77
2.1.2	Misi Sumber Baru Motor (SBM).....	77
2.3	Profile Perusahaan Sumber Baru Motor Demangan.....	78
2.4	Ruang Lingkup Industri.....	78
2.5	Struktur Organisasi	79
2.6	Logo dan Identitas Perusahaan	82
ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN		84
3.1	Karakteristik Responden.....	85
3.1.1	Karakteristik Pelanggan Bengkel Yamaha Sumber Baru Motor Demangan Yogyakarta Berdasarkan Usia	85
3.1.2	Karakteristik Pelanggan Bengkel Yamaha Sumber Baru Motor Demangan Yogyakarta Berdasarkan Jenis Kelamin.....	87
3.1.3	Karakteristik Pelanggan Bengkel Yamaha Sumber Baru Motor Demangan Yogyakarta Berdasarkan Pendidikan terakhir	89
3.1.4	Karakteristik Pelanggan Bengkel Yamaha Sumber Baru Motor Demangan Yogyakarta Berdasarkan Pengeluaran Biaya Servis.....	90
3.1.5	Karakteristik Pelanggan Bengkel Yamaha Sumber Baru Motor Demangan Yogyakarta Berdasarkan Banyaknya Melakukan Servis.....	91
3.2	Hasil Uji Instrumen Penelitian	92
3.2.1	Uji Validitas.....	92
3.2.2	Uji Reliabilitas	94
3.3	Analisis Statistik Deskriptif Variabel	95
3.3.1	Analisis Statistik Deskriptif Variabel Realibilitas (<i>Reliability</i>)	97
	A. Mekanik Bengkel Yamaha Sumber Baru Motor Demangan Mampu Memberikan Jasa Servis Sepeda Motor Sesuai dengan Standar yang Dijanjikan.....	97
	B. Mekanik Bengkel Yamaha Sumber Baru Motor Demangan Mampu Menyervis Sesuai pada Masalah Sepeda Motor Pelanggan.....	99
	C. Mekanik Bengkel Yamaha Sumber Baru Motor Demangan Mampu Melakukan Servis Sepeda Motor Sesuai dengan Waktu yang Dijanjikan	102

D. Bengkel Yamaha Sumber Baru Motor Demangan selalu Mengupayakan Pencatatan (<i>Records</i>) Sesuai dengan Permintaan Pelanggan yang Bebas dari Kesalahan.....	104
3.3.2 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) ...	106
A. Karyawan Bengkel Yamaha Sumber Baru Motor Demangan Memberitahu Pelangganya Kapan Pastinya Jasa Servis Sepeda Motor akan Disampaikan.....	107
B. Mekanik Bengkel Yamaha Sumber Baru Motor Demangan Cepat dalam Menyervis Sepeda Motor.....	109
C. Ketika Pelanggan Membutuhkan Sesuatu, Karyawan Bengkel Yamaha Sumber Baru Motor Demangan Selalu Bersedia untuk Membantu pelanggan.	111
D. Karyawan Bengkel Yamaha Sumber Baru Motor Demangan Selalu Siap dalam Merespon Permintaan Pelanggan.....	113
3.3.3 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Jaminan (<i>Assurance</i>)	115
A. Perilaku Karyawan Bengkel Yamaha Sumber Baru Motor Demangan Mampu Membuat Saya Mempercayai Mereka.....	115
B. Saya Merasa Aman dalam Melakukan Servis Sepeda Motor di Bengkel Yamaha Sumber Baru Motor Demangan.....	117
C. Karyawan Bengkel Yamaha Sumber Baru Motor Demangan Senantiasa Bersikap Sopan Terhadap para pelangganya	119
D. Karyawan Bengkel Yamaha Sumber Baru Motor Demangan Senantiasa Mampu Menjawab Pertanyaan Terkait dengan Sepeda Motor Yamaha	121
3.3.4 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Empati (<i>Empathy</i>).....	123
A. Karyawan Bengkel Yamaha Sumber Baru Motor Demangan Memberikan Perhatian Secara Perseorangan kepada para pelangganya.....	124
B. Karyawan Bengkel Yamaha Sumber Baru Motor Demangan Sungguh-Sungguh dalam Memberikan Perhatian Personal kepada para pelangganya	126
C. Karyawan Bengkel Yamaha Sumber Baru Motor Demangan Motor selalu Mengutamakan Harapan para pelangganya	128

D. Karyawan Bengkel Yamaha Sumber Baru Motor Demangan Memahami Kebutuhan Spesifik para pelangganya.....	130
E. Bengkel Yamaha Sumber Baru Motor Demangan Memiliki Jam Operasi yang Nyaman bagi Semua pelangganya	132
3.3.5 Analisis Statistik Variabel Bukti Fisik (<i>Tangible</i>).....	134
A. Peralatan yang Digunakan Bengkel Yamaha Sumber Baru Motor Demangan Lengkap	135
B. Ruang Tunggu yang dimiliki Bengkel Yamaha Sumber Baru Motor Demangan Bersih.....	137
C. Kerapian Penampilan Karyawan Bengkel Yamaha Sumber Baru Motor Demangan	139
D. Bengkel Yamaha Sumber Baru Motor Demangan memiliki Sparepart Lengkap.....	140
3.3.6 Rekap Data Hasil Penyebaran Kuesioner	142
3.4 Hasil Penelitian.....	144
3.4.1 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	144
3.4.2 Indeks <i>Potential Gain Customer Value</i> (PGCV).....	154
3.4.3 Kuadran A Berdasarkan Diagram IPA dan Indeks PGCV	157
3.5 Pembahasan	164
3.5.1 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	164
3.5.2 Indeks <i>Potential Gain Customer Value</i> (PGCV)	166
3.5.3 Kuadran A Berdasarkan Diagram IPA dan Indeks PGCV.....	168
PENUTUP.....	179
4.1 KESIMPULAN.....	179
4.2 SARAN.....	180
DAFTAR PUSTAKA	183