

## DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS DAN BEBAS PLAGIAT .....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....	iv
ABSTRACT.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.1.1 Industri Otomotif.....	1
1.1.2 Kendaraan Otomotif.....	1
1.1.3 Kebutuhan Ban Mobil.....	4
1.1.4 Bridgestone .....	4
1.1.5 Toko Model Bridgestone .....	5
1.1.6 Mulia Ban .....	7
1.1.7 Kompetitor Mulia Ban .....	7
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
1.5 Batasan Masalah .....	9
1.6 Sistematika Penelitian.....	10
<b>BAB 2 PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN .....</b>	<b>12</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
2.2 Kepuasan Konsumen .....	19
2.2.1 Kualitas Produk atau Layanan .....	19
2.2.2 Harapan dan Kepuasan Pelanggan.....	20
2.2.3 Pelayanan Pelanggan .....	20
2.2.4 Umpan Balik Pelanggan .....	20
2.3 Kerangka Berpikir.....	21

BAB 3 METODE PENELITIAN.....	22
3.1 Objek dan Lokasi Penelitian.....	22
3.2 Waktu Penelitian.....	22
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	22
3.3.1 Analisa IPAKuesioner.....	22
3.4 Sumber Data .....	22
3.4.1 Data Primer Analisis IPA.....	23
3.5 Populasi,Sampel, dan Responden Penelitian Analisis IPA .....	23
3.6 Instrumen Penelitian .....	23
3.7 Operasional Variabel Penelitian .....	24
3.8 Metode Analisis Data.....	25
3.8.1 Analisis Kuantitatif .....	25
3.8.1.1 Analisis IPA.....	26
3.8.2 Analisis Deskriptif .....	26
3.9 Uji Validitas Data .....	27
3.10 Uji Reliabilitas Data.....	27
3.11 Daftar Pertanyaan .....	27
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	30
4.1 Company Profile Mulia Ban.....	30
4.2 Analisis IPA.....	31
4.2.1 Hasil Kuesioner IPA .....	31
4.1.1 Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Mulia Ban .....	54
4.1.2 Tingkat Kesesuaian Mulia Ban.....	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	62
5.1 Kesimpulan.....	62
5.2 Saran .....	62
5.2.1 Saran untuk Mulia Ban.....	62
5.2.2 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya.....	62
DAFTAR PUSTAKA .....	64
LAMPIRAN .....	65