

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI	iii
MOTTO	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
ABSTRAK	xiii

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	2
1.3. Batasan Masalah	2
1.4. Tujuan Penelitian	3
1.5. Manfaat Penelitian	3
1.6. Sistematika Penulisan	4

BAB II LANDASAN TEORI

2.1. Konsep Pemasaran	6
2.2. Konsep 4 R dari Pemasaran	8
2.3. Harapan Pelanggan	11
2.4. Kepuasan Pelanggan	11
2.5. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	12
2.6. Strategi-Strategi Mencapai Kepuasan Pelanggan	14
2.7. Mekanisme untuk Memahami Pelanggan	15
2.8. Mempertahankan Pelanggan	16
2.9. Konsep Loyalitas	17

2.10.	Mekanisme Untuk Memahami Ekspektasi Pelanggan	17
2.11.	Kualitas Pelayanan	18
2.12.	Mengelola Kualitas Pelayanan	18
2.13.	<i>Customer Relationship Management</i> (CRM)	19
2.14.	Metode Jendela Pelanggan (<i>Customer Window</i>)	26
2.15.	Sampling untuk Pemeriksaan	28
2.16.	Hipotesis	29
2.16.1.	Pengujian Statistik	29
2.16.2.	Uji Hipotesis	29
2.17.	Korelasi	30
2.18.	Reliabilitas	30
2.19.	Validitas	31

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1.	Obyek dan Lokasi Penelitian	32
3.2.	Sumber Data	32
3.3.	Tahap Penelitian	33
3.4.	Metode Pengumpulan Data	34
3.5.	Pengolahan dan Analisis Data	41

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1.	Data Umum Perusahaan	47
4.1.1.	Sejarah dan Perkembangan Suzuki Medan Jaya Group Jogjakarta.....	47
4.1.2.	Visi dan Misi Perusahaan	50
4.1.3.	Struktur Organisasi Perusahaan	51
4.1.4.	Tugas dan Tanggung Jawab	53
4.1.5.	Nama -- nama dan Jabatan	59
4.1.6.	Latar Belakang Service	60
4.2.	Pengumpulan Data	67
4.3.	Pengolahan Data	69

4.3.1.	Uji Kecukupan data	69
4.3.2.	Uji Validitas dan Reliabilitas	69
4.3.3.	Tingkat Kesesuaian	81
4.3.4.	Diagram Cartesius	89

BAB V PEMBAHASAN DAN ANALISIS

5.1.	Analisis Tingkat Kesesuaian	92
5.1.1.	Analisis Pelayanan Konsumen	93
5.1.2.	Analisis Service	96
5.1.3.	Analisis Suku Cadang	101
5.1.4.	Analisis Fasilitas Penunjang	103
5.2.	Interpretasi Diagram Cartesius	105

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1.	Kesimpulan	110
6.2.	Saran	115

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

- A. Identifikasi Responden
- B. Daftar Kuesioner
- C. Rekapitan Hasil Kuesioner
- D. Tabel Reliabilitas
- E. Rekapitan Validitas Hasil Data Kuesioner
- F. Tabel Validitas
- G. Denah Existing Show Room Suzuki Gondomanan
- H. Tabel Nilai Kritis Koefisien Korelasi
- I. Surat Keterangan Penelitian
- J. Lembar Tanda Bukti Servis
- K. Foto Existing Room Suzuki

DAFTAR TABEL

Tabel	4.1.	Uji Validitas Butir 1	70
Tabel	4.2.	Output validasi butir pernyataan 1 sampai 17 faktor Pelayanan Konsumen	74
Tabel	4.3.	Output validasi butir pernyataan 18 sampai 29 faktor Service	75
Tabel	4.4.	Output validasi butir pernyataan 30 sampai 39 faktor Suku Cadang.....	75
Tabel	4.5.	Output validasi butir pernyataan 40 sampai 53 faktor Fasilitas Penunjang	76
Tabel	4.6.	Uji Reliabilitas faktor Fasilitas Penunjang	77
Tabel	4.7.	Penilaian tingkat Kepentingan terhadap Harapan Pelanggan.....	82
Tabel	4.8.	Penilaian tingkat Kepuasan terhadap Kesan Pelanggan	
Tabel	4.9.	Penilaian tingkat Kesesuaian terhadap harapan dan kesan Pelanggan	83
Tabel	4.10.	Prioritas tingkat Kesesuaian terhadap harapan dan kesan Pelanggan	85
Tabel	4.11	Penilaian rata-rata variable Harapan dan Kesan	87
Tabel	4.12	Rata-rata variable dari tingkat Penilaian Kepentingan dan Kesan Faktor Pelayanan Konsumen	88
Tabel	4.13.	Rata-rata variable dari tingkat Penilaian Kepentingan dan Kesan Faktor Service	90
Tabel	4.14.	Rata-rata variable dari tingkat Penilaian Kepentingan dan Kesan Faktor Suku Cadang	90
Tabel	4.15.	Rata-rata variable dari tingkat Penilaian Kepentingan dan Kesan Faktor Fasilitas Penunjang	91
			91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Bagan Keunggulan Perusahaan	10
Gambar 2.2. Kepuasan Pelanggan	12
Gambar 2.3. Jendela Pelanggan	27
Gambar 3.1. Jendela Pelanggan (Diagram Kartesius)	43
Gambar 3.2. <i>Flow Chart</i> Penelitian	46
Gambar 3.3. Struktur Organisasi PT. Kharisma Mataram Jaya Gemilang.....	46

