

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	6
1.3 Maksud dan Tujuan.....	6
1.3.1 Maksud Penelitian .....	6
1.3.2 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Kegunaan Penelitian.....	7
1.5 Kerangka Pemikiran.....	7
1.5.1 Kerangka Pemikiran.....	7
1.5.2 Hipotesis.....	11
1.6 Lokasi dan waktu Penelitian .....	11

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Manajemen Pemasaran.....	12
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	12
2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran .....	12
2.2 Bauran Pemasaran .....	13
2.3 Kualitas Pelayanan .....	16
2.3.1 Pengertian Kualitas .....	16
2.3.2 Pengertian Pelayanan .....	17
2.3.3 Definisi Kualitas Pelayanan .....	18
2.4 Ruang Lingkup Jasa .....	22

2.4.1	Pengertian Pelayanan/ Jasa .....	22
2.4.2	Tujuan Pelaksanaan Jasa .....	23
2.4.3	Karakteristik Jasa .....	23
2.4.4	Kategori Jasa .....	24
2.4.5	Unsur-unsur Jasa .....	25
2.4.6	Klasifikasi Jasa.....	26
2.5	Kualitas Jasa.....	27
2.5.1	Pengertian Kualitas Jasa .....	27
2.5.2	Dimensi Kualitas Jasa.....	28
2.6	Kepuasan Pelanggan .....	29
2.6.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	29
2.6.2	Mengukur Kepuasan Pelanggan .....	32

### **BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

3.1	Objek Penelitian .....	34
3.1.1	Profil Perusahaan .....	34
3.1.2	Unit Bisnis PT. Sera Auto Raya .....	35
3.1.3	Logo Perusahaan TRAC ASTRA Rent a Car.....	36
3.1.4	Struktur Organisasi .....	36
3.1.5	Produk-produk TRAC ASTRA Rent A Car .....	39
3.2	Metode Penelitian.....	40
3.2.1	Metode Penelitian .....	40
3.2.2	Teknik Pengumpulan Data .....	41
3.2.3	Operasional Variabel Penelitian .....	42
3.2.4	Populasi dan Sampel.....	45
3.2.5	Teknik Analisis Data .....	47
3.2.6	Uji Validitas dan Reabilitas .....	48
3.2.7	Koefisien Korelasi Rank Spearman.....	49
3.2.8	Koefisien Determinasi .....	51
3.2.9	Uji Hipotesis .....	52

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Karakteristik Responden TRAC ASTRA Rent a Car Bandung ...	54
4.2 Analisis Tanggapan Responden mengenai Kualitas Pelayanan pada PT. TRAC ASTRA Rent a Car Bandung.....	59
4.2.1 Tanggapan Responden Mengenai Bukti Fisik (Tangible) pada PT. TRAC ASTRA Rent a Car Bandung.....	59
4.2.2 Tanggapan Responden Mengenai Empati (Emphaty) pada PT. TRAC ASTRA Rent a Car Bandung.....	63
4.2.3 Tanggapan Responden Mengenai Keandalan (Reliability) pada PT. TRAC ASTRA Rent a Car Bandung.....	65
4.2.4 Tanggapan Responden Mengenai Daya Tangkap (Responsiveness) pada PT. TRAC ASTRA Rent a Car Bandung.....	68
4.2.5 Tanggapan Responden Mengenai Jaminan (Assurance) pada PT. TRAC ASTRA Rent a Car Bandung.....	70
4.3 Analisis Tanggapan Responden mengenai Kepuasan Pelanggan pada PT. TRAC ASTRA Rent a Car Bandung.....	76
4.3.1 Tanggapan Responden Mengenai Bukti Fisik (Tangible) pada PT. TRAC ASTRA Rent a Car Bandung.....	76
4.3.2 Tanggapan Responden Mengenai Empati (Emphaty) pada PT. TRAC ASTRA Rent a Car Bandung.....	79
4.3.3 Tanggapan Responden Mengenai Keandalan (Reliability) pada PT. TRAC ASTRA Rent a Car Bandung.....	81
4.3.4 Tanggapan Responden Mengenai Daya Tangkap (Responsiveness) pada PT. TRAC ASTRA Rent a Car Bandung.....	84
4.3.5 Tanggapan Responden Mengenai Jaminan (Assurance) pada PT. TRAC ASTRA Rent a Car Bandung.....	86

4.4 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. TRAC ASTRA Rent a Car Bandung.....	92
4.4.1 Uji Validitas.....	92
4.4.2 Uji Reliabilitas.....	95
4.4.3 Analisis Koefisien <i>Rank Spearman</i> .....	96
4.4.4 Koefisien Determinasi.....	97
4.4.5 Pengujian Hipotesis.....	97

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan.....	100
5.2 Saran.....	101

<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	102
-----------------------------	-----

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Penurunan Pelanggan TRAC ASTRA Rent A Car Bandung .....	3
Tabel 1.2	Indeks Kepuasan Pelanggan TRAC ASTRA Rent A Car Bandung .....	4
Tabel 1.3	Indeks Kepuasan Pelanggan di Beberapa Kantor Cabang TRAC ASTRA Rent A Car .....	4
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel Penelitian .....	42
Tabel 3.2	Skala Nilai Perhitungan Jawaban.....	48
Tabel 3.3	Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r .....	51
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	54
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	55
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	55
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	56
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan .....	56
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa Kali Responden Menggunakan Pelayanan TRAC ASTRA Rent A Car .....	57
Tabel 4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan dari mana Responden Mengetahui Pelayanan TRAC ASTRA Rent a Car .....	58
Tabel 4.8	Skala Likert .....	59
Tabel 4.9	Interpretasi Skor .....	60
Tabel 4.10	Tanggapan Responden Mengenai Bukti Fisik (Tangible) Pada PT. TRAC ASTRA Rent a Car Bandung .....	60
Tabel 4.11	Tanggapan Responden Mengenai Empati (Emphaty) Pada PT. TRAC ASTRA Rent a Car Bandung .....	64
Tabel 4.12	Tanggapan Responden Mengenai Keandalan (Reliability) Pada PT. TRAC ASTRA Rent a Car Bandung .....	66
Tabel 4.13	Tanggapan Responden Mengenai Daya Tangkap (Responsiveness) Pada PT. TRAC ASTRA Rent a Car Bandung..	68
Tabel 4.14	Tanggapan Responden Mengenai Jaminan (Assurance) Pada PT. TRAC ASTRA Rent a Car Bandung .....	70

Tabel 4.15	Analisa Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Pada PT. TRAC ASTRA Rent a Car Bandung.....	72
Tabel 4.16	Tanggapan Responden Mengenai Bukti Fisik (Tangible) Pada PT. TRAC ASTRA Rent a Car Bandung .....	76
Tabel 4.17	Tanggapan Responden Mengenai Empati (Emphaty) Pada PT. TRAC ASTRA Rent a Car Bandung .....	79
Tabel 4.18	Tanggapan Responden Mengenai Keandalan (Reliability) Pada PT. TRAC ASTRA Rent a Car Bandung .....	81
Tabel 4.19	Tanggapan Responden Mengenai Daya Tangkap (Responsiveness) Pada PT. TRAC ASTRA Rent a Car Bandung..	84
Tabel 4.20	Tanggapan Responden Mengenai Jaminan (Assurance) Pada PT. TRAC ASTRA Rent a Car Bandung .....	86
Tabel 4.21	Analisa Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan Pada PT. TRAC ASTRA Rent a Car Bandung.....	89
Tabel 4.22	Uji Validitas Variabel X (Kualitas Pelayanan) Pada PT. TRAC ASTRA Rent a Car Bandung.....	93
Tabel 4.23	Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Pelanggan) Pada PT. TRAC ASTRA Rent a Car Bandung.....	94
Tabel 4.24	Uji Reliabilitas Variabel X (Kualitas Pelayanan) Pada PT. TRAC ASTRA Rent a Car Bandung.....	95
Tabel 4.25	Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Pelanggan) Pada PT. TRAC ASTRA Rent a Car Bandung.....	95
Tabel 4.26	Tabel Koefisien Rank Spearman .....	96

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran.....	10
Gambar 2.1 Proses Kepuasan Pelanggan.....	31
Gambar 2.2 Kesenjangan yang dirasakan oleh Pelanggan .....	31
Gambar 2.3 Garis Besar Konsep Kepuasan Pelanggan .....	33
Gambar 3.1 Unit Bisnis PT Serasi Auto Raya.....	35
Gambar 3.2 Struktur Organisasi .....	36
Gambar 3.3 Kurva Hipotesis Hasil Penerimaan dan Penolakan Ho.....	53
Gambar 4.1 Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho.....	99



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuisisioner
Lampiran 2	Tabel Distribusi t
Lampiran 3	Tabel Distribusi F
Lampiran 4	Hasil Output SPSS
Lampiran 5	Kartu Bimbingan
Lampiran 6	Surat Survey
Lampiran 7	Riwayat Hidup
Lampiran 8	TOEFL

