

DAFTAR ISI

ABSTRAK

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI..... i

DAFTAR TABEL vi

DAFTAR GAMBAR ix

BAB I PENDAHULUAN..... 1

A. Latar Belakang Penelitian 1

B. Identifikasi Masalah 5

C. Rumusan Masalah 5

D. Tujuan Penelitian..... 6

E. Kegunaan Penelitian..... 6

F. Kerangka Pemikiran..... 7

G. Hipotesis..... 14

BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... 15

A. Telaah Pustaka..... 15

1. Pengertian Manajemen..... 15

2. Pengertian Manajemen Pemasaran 17

B. Tinjauan Teoritis 18

1. Pengertian Pemasaran 18

2. Pengertian Jasa..... 20

3. Pemasaran Jasa..... 22

4. Karakteristik Jasa	24
5. Bauran Pemasaran Jasa	27
a. Produk jasa (<i>the servis product</i>).....	28
b. Tarif jasa (<i>price</i>).....	30
c. Tempat / Lokasi Pelayanan (<i>Place / Service Location</i>)	30
d. Promosi (<i>Promotion</i>).....	32
e. Orang (<i>People</i>).....	33
f. Sarana Fisik (<i>physical Evidence</i>)	34
g. Proses (<i>process</i>).....	35
6. Loyalitas Pelanggan	36
a. Manfaat Loyalitas	38
b. Karakteristik loyalitas pelanggan.....	39
c. Jenis-jenis Loyalitas	40
d. Merancang dan menciptakan loyalitas	41
e. Tahapan pertumbuhan loyalitas	43
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	45
A. Metode Penelitian.....	45
B. Populasi dan Sampel	46
1. Populasi	46
2. Sampel.....	47
C. Jenis Data	49
1. Data Primer	49
2. Data Sekunder.....	50

D. Variabel Penelitian	50
E. Teknik Pengumpulan Data.....	53
F. Analisis Data	54
1. Uji Validitas	54
2. Uji Reliabilitas	56
3. Uji Statistik Deskriptif.....	57
4. <i>Method Successive Interval (MSI)</i>	57
5. Regresi Linear Berganda.....	58
a. Uji Hipotesis	59
1) Uji t (parsial)	59
2) Uji f (simultan).....	61
b. Koefisien Determinasi (R^2)	62
G. Jadwal dan Tempat Penelitian.....	64
1. Jadwal Penelitian.....	64
2. Tempat Penelitian	65
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	66
A. Gambaran Umum Perusahaan	66
1. Sejarah Singkat Bengkel Darma Perdana Motor (AHASS 6945)	66
2. Visi dan Misi Bengkel Resmi Honda Darma Perdana Motor.....	68
3. Struktur Organisasi Bengkel Resmi Honda Darma Perdana Motor (AHASS 6945).....	69
B. Analisis Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	70
1. Hasil Uji Validitas.....	70

a. Hasil Uji Validitas Variabel Proses (X1)	70
b. Hasil Uji Validitas Variabel Orang (X ₂)	71
c. Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas Fisik (X ₃).....	72
d. Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	73
2. Uji Reliabilitas	74
C. Analisis Statistik Deskriptif Data Responden.....	75
1. Jenis Kelamin Responden.....	75
2. Usia Responden	76
3. Pendidikan Terakhir Responden.....	77
4. Pekerjaan Responden.....	78
5. Pendapatan per Bulan Responden.....	79
D. Statistik Deskriptif Kategori Tanggapan Responden Terhadap Masing- Masing Variabel.....	80
1. Variabel Proses	82
2. Variabel Orang.....	86
3. Variabel Fasilitas fisik	91
4. Variabel Loyalitas Pelanggan	97
E. Analisis Regresi Berganda.....	102
1. Persamaan Regresi Linier Berganda.....	103
2. Analisis Korelasi <i>Pearson Product Moment</i>	104
F. Analisis Koefisien Determinasi	106
G. Pengujian Hipotesis	108
1. Uji Simultan (Uji F).....	108

2. Uji Parsial (Uji t).....	109
a. Pengujian hipotesis parsial variabel Proses (X_1).....	110
b. Pengujian hipotesis parsial variabel orang (X_2).....	111
c. Pengujian hipotesis parsial variabel fasilitas fisik (X_3).....	112
H. Pembahasan	113
1. Pengaruh proses terhadap loyalitas pelanggan	113
2. Pengaruh orang terhadap loyalitas pelanggan	115
3. Pengaruh fasilitas fisik terhadap loyalitas pelanggan	116
4. Pengaruh proses, orang dan fasilitas fisik terhadap loyalitas pelanggan	118
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	120
A. Kesimpulan.....	120
B. Saran	121
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 penelitian terdahulu	11
Tabel 3.1 Data Jumlah pelanggan Bengkel Darma Perdana Motor (AHASS 6945) Ujungberung Kota Bandung Tahun 2015.....	48
Tabel 3.2 Operasional Variabe.....	53
Tabel 3.3 Kaidah Reliabilitas Triton.....	58
Tabel 3.4 Jadwal Penelitian.....	65
Tabel 4.1 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Sistem Proses (X_1).....	71
Tabel 4.2 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Orang (X_2).....	71
Tabel 4.3 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas Fisik (X_3).....	72
Tabel 4.4 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	73
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Penelitian	74
Tabel 4.6 Jenis Kelamin Responden	75
Tabel 4.7 Usia Responden.....	76
Tabel 4.8 Pendidikan Terakhir Responden	77
Tabel 4.9 Pekerjaan Responden	78
Tabel 4.10 Pendapatan per Bulan Responden.....	79
Tabel 4.11 Descriptive Statistics.....	81
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Mengenai Saya merasa prosedur pendaftaran sangat mudah	82

Tabel 4.13	Tanggapan Responden Mengenai Saya merasa proses pembayaran cukup praktis	83
Tabel 4.14	Tanggapan Responden Mengenai Saya merasa proses pembayaran cukup cepat.....	83
Tabel 4.15	Skor Jawaban Responden Terhadap Item-item Pernyataan Pada Variabel Proses.....	84
Tabel 4.16	Tanggapan Responden Mengenai Karyawan bengkel Darma Perdana Motor (AHASS 6945) ramah kepada pelanggan	86
Tabel 4.17	Tanggapan Responden Mengenai Karyawan bengkel Darma Perdana Motor (AHASS 6945) sopan kepada pelanggan	87
Tabel 4.18	Tanggapan Responden Mengenai Karyawan sangat teliti dalam melakukan pengerjaan service	88
Tabel 4.19	Tanggapan Responden Mengenai Karyawan melayani pelanggan dengan sigap.....	88
Tabel 4.20	Skor Jawaban Responden Terhadap Item-item Pernyataan Pada Variabel Orang	89
Tabel 4.21	Tanggapan Responden Mengenai Sarana perlengkapan oprasional bengkel cukup lengkap.....	91
Tabel 4.22	Tanggapan Responden Mengenai Desain dan tata ruang bengkel yang menarik dan fungsional	92
Tabel 4.23	Tanggapan Responden Mengenai Lingkungan bengkel rapih dan bersih	92
Tabel 4.24	Tanggapan Responden Mengenai Ruang tunggu yang disediakan memberikan kenyamanan.....	93
Tabel 4.25	Tanggapan Responden Mengenai Tersedia suguhan berupa teh, kopi, air mineral, free wifi dan koran diruang tunggu.....	94
Tabel 4.26	Tanggapan Responden Mengenai Tempat parkir bengkel memadai ...	94
Tabel 4.27	Skor Jawaban Responden Terhadap Item-item Pernyataan Pada Variabel Fasilitas fisik	95
Tabel 4.28	Tanggapan Responden Mengenai Saya akan kembali lagi ke bengkel Darma Perdana Motor (AHASS 6945) untuk servis berkala	97
Tabel 4.29	Tanggapan Responden Mengenai Saya tidak akan menggunakan bengkel lain selain bengkel Darma Perdana Motor (AHASS 6945)...	98
Tabel 4.30	Tanggapan Responden Mengenai Saya tidak tertarik dengan bengkel lain selain bengkel Darma Perdana Motor (AHASS 6945).....	99

Tabel 4.31 Tanggapan Responden Mengenai Saya akan merekomendasikan bengkel Darma Perdana Motor (AHASS 6945) kepada orang lain ...	99
Tabel 4.32 Skor Jawaban Responden Terhadap Item-item Pernyataan Pada Variabel Loyalitas Pelanggan.....	100
Tabel 4.33 Hasil Perhitungan Nilai Koefisien Persamaan Regresi.....	103
Tabel 4.34 Correlations.....	105
Tabel 4.35 Nilai Koefisien Korelasi <i>Pearson Product Moment</i>	105
Tabel 4.36 Koefisien Korelasi dan Taksirannya.....	105
Tabel 4.37 Analisis Koefisien Determinasi	106
Tabel 4.38 Coefficientsa	107
Tabel 4.39 Pengujian Hipotesis Simultan (Uji-F).....	109
Tabel 4.40 Pengujian Hipotesis Parsial (Uji-t)	110



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Diagram Jumlah Pelanggan.....	4
Gambar 1.2 Kerangka Pemikiran.....	10
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bengkel Resmi Honda Darma Perdana Motor (AHASS 6945)	69
Gambar 4.2 Diagram Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	76
Gambar 4.3 Diagram Profil Responden Berdasarkan Usia.....	71
Gambar 4.4 Diagram Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	78
Gambar 4.5 Diagram Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	79
Gambar 4.6 Diagram Profil Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan	80
Gambar 4.7 Kurva Pengujian Hipotesis Parsial Variabel Proses (X_1).....	111
Gambar 4.8 Kurva Pengujian Hipotesis Parsial Variabel Orang (X_2)	112
Gambar 4.9 Kurva Pengujian Hipotesis Parsial Variabel Fasilitas Fisik (X_3).....	113