

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	
LEMBAR PENGESAHAN	
RIWAYAT HIDUP	
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	
ABSTRAK	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Rumusan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian.....	6
F. Kerangka Berfikir Penelitian.....	7
G. Hipotesis.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
A. Manajemen.....	14
1. Pengertian Manajemen	14
2. Fungsi-fungsi Manajemen	16
B. Pemasaran.....	17
1. Pengetian Pemasaran	17
2. Pengertian Manajemen Pemasaran	18
C. Jasa	18
1. Pengertian Jasa.....	19
2. Karakteristik Jasa.....	19
D. Manajemen Pemasaran Jasa	21
1. Pengertian Manajemen Pemasaran Jasa	21
2. Strategi Pemasaran Jasa	23

E.	Penyampaian Jasa (<i>Delivery Service</i>).....	25
1.	Pengertian Penyampaian Jasa	25
2.	Elemen Penyampaian Jasa	28
F.	Kepercayaan Konsumen.....	29
1.	Pengertian Kepercayaan Konsumen	29
2.	Indikator Kepercayaan Konsumen.....	31
G.	Loyalitas Konsumen.....	33
1.	Pengertian Loyalitas Konsumen	33
2.	Elemen-elemen Loyalitas Konsumen	34
3.	Hubungan Loyalitas dengan Kepercayaan Konsumen	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		36
A.	Metode Penelitian.....	36
1.	Jenis Metode Penelitian	36
2.	Tipe Penelitian	36
3.	Pendekatan Penelitian.....	37
B.	Jenis dan Sumber Data	37
2.	Sumber Data	38
C.	Populasi dan Sampel	38
1.	Populasi.....	38
2.	Sampel	39
D.	Operasional Variabel Penelitian	41
1.	Variabel Penelitian.....	41
2.	Operasional Variabel Penelitian	41
E.	Teknik Pengumpulan Data	42
1.	Studi Kepustakaan	43
2.	Studi Lapangan	43
F.	Metode Analisis Data	44
1.	Uji Instrumen	45
2.	Statistik Deskriptif	46
3.	Pengujian Hipotesis	49
G.	Jadwal dan Tempat Penelitian.....	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		57

A.	Profil Bengkel Aura Motor	57
1.	Sejarah Bengkel Aura Motor	57
2.	Visi dan Misi.....	59
3.	Tujuan dan Sasaran.....	59
B.	Hasil Penelitian	60
1.	Uji Instrumen	60
2.	Statistik Deskriptif	63
3.	Pengujian Hipotesis	75
C.	Pembahasan.....	89
1.	Pengaruh Penyampaian Jasa Terhadap Kepercayaan Konsumen.....	89
2.	Pengaruh Kepercayaan konsumen terhadap Loyalitas Konsumen	90
3.	Pengaruh Penyampaian Jasa Terhadap Loyalitas Konsumen.....	91
4.	Pengaruh Penyampian Jasa Melalui Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen.....	92
BAB V	PENUTUP.....	93
A.	Kesimpulan.....	93
B.	Saran.....	93
1.	Bagi Perusahaan.....	93
C.	Keterbatasan	95
DAFTAR	PUSTAKA	96
LAMPIRAN	99

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1	Peneliti terdahulu 10
3.1	Jumlah Pengunjung Bengkel aura motor 2019 39
3.2	Operasional Variabel..... 41
3.3	Skala Likert Pada Pertanyaan Tertutup..... 44
3.4	Nilai Kriteria Korelasi..... 48
3.5	Jadwal Penelitian..... 56
4.1	Hasil Perhitungan Validitas Penyampaian Jasa 61
4.2	Hasil Perhitungan Validitas Kepercayaan Konsumen 61
4.3	Hasil Perhitungan Validitas Loyalitas..... 62
4.4	Hasil Reliabilitas 63
4.5	Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... 64
4.6	Gambaran Responden Berdasarkan Usia 64
4.7	Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan..... 65
4.8	Gambaran Responden Berdasarkan Jumlah Servis..... 66
4.9	Kriteria Interpretasi Skor..... 67
4.10	Tanggapan Responden Mengenai Penyampaian Jasa 67
4.11	Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Konsumen 70
4.12	Tanggapan Responden Terhadap Kepercayaan konsumen..... 72
4.13	Matriks Korelasi..... 75
4.14	Hasil Koefisien Determinasi X terhadap M..... 77
4.15	Hasil Regresi Penyampaian Jasa terhadap Kepercayaan Konsumen 78
4.16	Hasil Koefisien Determinasi X dan M terhadap Y 81
4.17	Output Regresi Penyampaian Jasa (X) dan Kepercayaan Konsumen (M) terhadap Loyalitas (Y)..... 82
4.18	Hasil Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung..... 86

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.1 Diagram garis kunjungan bengkel aura motor	4
1.2 Model kerangka pemikiran	7
2.1 <i>Three Types of Service Marketing in Services Industries (The Marketing Triangle)</i>	23
2.2 <i>The Service Bussiness System</i>	27
2.3 Alur Kepercayaan Konsumen Pada Merek	30
2.4 Model Dasar Proses Pembentukan Kepercayaan.....	35
3.1 Koefisien Jalur Path.....	50
3.2 Koefisien jalur model I.....	51
3.3 Koefisien jalur model II.....	51
3.4 <i>Sobel Test Calculator</i>	53
4.1 Garis Kontinium (X)	69
4.2 Garis Kontinium (Y)	71
4.3 Garis Kontinium (M).....	74
4.4 Desain Analisis Jalur Koefisien I dan II	76
4.5 Koefisien Jalur Model I.....	76
4.6 Hasil Persamaan Koefisien Jalur Model I.....	79
4.7 Koefisien Jalur Model II	80
4.8 Hasil Persamaan Koefisien jalur model II	85
4.9 Koefisien Jalur Path.....	87
4.10 Kurva Penerimaan dan Penolakan Hipotesis	88