

DAFTAR ISI

| | |
|---------------------------|-------------|
| ABSTRAK | i |
| LEMBAR PERSETUJUAN | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN | iii |
| RIWAYAT HIDUP | iv |
| MOTTO | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR GAMBAR | xii |
| DAFTAR TABEL | xiii |

BAB I PENDAHULUAN

| | |
|-----------------------------------|----|
| A. Latar belakang Masalah | 1 |
| B. Perumusan Masalah | 5 |
| C. Identifikasi Masalah | 6 |
| D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian | 7 |
| E. Kerangka Pemikiran | 8 |
| F. Hipotesis | 15 |
| G. Langkah-langkah Penelitian | 15 |

BAB II TINJAUAN TEORETIS TENTANG KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN PELANGGAN

| | |
|----------------|-----------|
| A. Jasa | 26 |
|----------------|-----------|

| | |
|---|----|
| 1. Pengertian Jasa | 26 |
| 2. Karakteristik Jasa | 27 |
| 3. Klasifikasi Jasa | 28 |
| B. Pengertian Kualitas Pelayanan | 29 |
| 1. Unsur-unsur Kualitas Pelayanan | 32 |
| 2. Model Kualitas Pelayanan | 33 |
| 3. Model Mengukur Kualitas Pelayanan | 36 |
| C. Kepercayaan Pelanggan | 37 |
| 1. Pengertian Pelanggan | 37 |
| 2. Macam-macam Pelanggan | 37 |
| 3. Pengertian Kepercayaan | 38 |
| 4. <i>Customer Perceived Value</i> . | 40 |
| 5. Unsur-unsur Kepercayaan Pelanggan | 42 |
| D. Analisis tentang Proses Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Pelanggan | 43 |

BAB III ANALISIS DATA PENELITIAN

| | |
|--|----|
| A. Kondisi Objektif Lokasi Penelitian (PT. Amanah Mulia Wisata) | 45 |
| 1. Sejarah singkat PT. Amanah Mulia Wisata | 45 |
| 2. Visi dan Misi | 48 |
| 3. Logo PT. Amanah Mulia Wisata / AMWa Tours | 48 |
| 4. Struktur Organisasi | 49 |
| 5. Letak Geografis | 52 |
| 6. Produk dan Jasa yang ditawarkan | 53 |
| 7. Upaya - upaya PT. Amanah Mulia Wisata dalam Meningkatkan Kualitas | |

| | |
|--|-----|
| Pelayanan | 57 |
| B. Hasil Penelitian | |
| B1. Karakteristik Responden | 61 |
| B2. Analisis hasil penelitian tentang Kualitas Pelayanan | |
| PT. Amanah Mulia Wisata | 64 |
| a. Kualitas pelayanan dalam aspek <i>Tangibles</i> | 64 |
| b. Kualitas pelayanan dalam aspek <i>Reliability</i> | 73 |
| c. Kualitas pelayanan dalam aspek <i>Responsiveness</i> | 79 |
| d. Kualitas pelayanan dalam aspek <i>Assurance</i> | 82 |
| e. Kualitas pelayanan dalam aspek <i>Empathy</i> | 90 |
| f. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan pelanggan Pada PT. Amanah Mulia Wisata | 96 |
| E. Uji Hipotesis dan Korelasi (Kuantitatif) | 106 |
| F. Penarikan Kesimpulan (Kualitatif) | 109 |
| BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN | |
| A. Kesimpulan | 111 |
| B. Saran | 115 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPERCAYAAN PELANGGAN PADA PT. AMANAH MULIA WISATA BANDUNG

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos)

pada Jurusan Ilmu Komunikasi Konsentrasi Hubungan Masyarakat

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung

