

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
ABSTRAK	xviii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	11
C. Rumusan Masalah	12
D. Tujuan Penelitian	12
E. Kegunaan Penelitian	13
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian	14

G. Penegasan Istilah	14
H. Sistematika Penulisan Skripsi	17

BAB II : LANDASAN TEORI

A. Kajian Teori

1. Tinjauan Tentang Jasa	20
1.1. Pengertian Jasa	20
1.2. Ciri-ciri Jasa	21
1.3. Kebijakan Pemasaran Jasa	22
2. Tinjauan Tentang Harga Servis	24
2.1. Pengertian Harga Jasa/Servis	24
2.2. Tujuan Penetapan Harga	25
2.3. Indikator Harga	29
3. Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan	30
3.1. Pengertian Kualitas Pelayanan	30
3.2. Dimensi Kualitas Pelayanan	35
3.3. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan	36
3.4. Indikator Kualitas Pelayanan	39
4. Tinjauan Tentang Kinerja Karyawan	40
4.1. Pengertian Kinerja Karyawan	40
4.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja	43
4.3. Penilaian Kinerja	45
4.4. Manfaat dan Tujuan Penilaian Kinerja	48
4.5. Pengukuran Kinerja	51

4.6. Indikator Kinerja Karyawan	52
5. Tinjauan Tentang Kepuasan Pelanggan	53
5.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	53
5.2. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	54
5.3. Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	58
5.4. Indikator Kualitas Pelayanan	59
B. Kajian Penelitian Terdahulu	61
C. Kerangka Konseptual	63
D. Hipotesis Penelitian.....	67

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	69
B. Populasi , Sampling, dan Sampel Penelitian.....	70
1. Populasi	70
2. Sampling	70
3. Sampel Penelitian.....	71
C. Sumber data, Variabel, dan Skala Pengukuran.....	72
1. Sumber Data.....	72
2. Variabel	73
3. Skala Pengukuran.....	75
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	77
1. Teknik Pengumpulan Data	77

2. Instrumen Penelitian.....	79
E. Teknik Analisis Data	81
1. Uji Validitas dan Reliabilitas	82
a. Uji Validitas	82
b. Uji Reabilitas	83
2. Uji Asumsi Klasik	84
a. Uji Normalitas	84
b. Uji Multikolinearitas	85
c. Uji Heterokedastisitas	86
3. Uji Hipotesis	87
4. Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	89

BAB IV : HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Obyek Penelitian	91
1. Sejarah Berdirinya Bengkel Mobil OMEGA 2	91
2. Lokasi Bengkel Mobil OMEGA 2.....	92
3. Visi dan Misi Perusahaan	92
4. Struktur Kepengurusan Bengkel Mobil OMEGA 2	93
5. Jumlah Pegawai Bengkel Mobil OMEGA 2 dan bagian kerjanya.....	93
B. Deskripsi Responden	94

C. Data Penyajian Hasil Penelitian	97
D. Uji Validitas dan Reliabilitas	102
1. Uji Validitas	102
2. Uji Reabilitas	103
E. Uji Asumsi Klasik	106
1. Uji Normalitas	106
2. Uji Multikolinearitas	107
3. Uji Heterokedastisitas	109
F. Uji Hipotesis	111
G. Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	116

BAB V : PEMBAHASAN

A. Pengaruh Harga Servis Terhadap Kinerja Karyawan	121
B. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Karyawan	123
C. Pengaruh Harga Servis terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Kinerja Karyawan sebagai Variabel <i>Intervening</i>	125
D. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Kinerja Karyawan sebagai Variabel <i>Intervening</i>	126
E. Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Pelanggan	127

BAB VI : PENUTUP

A. Kesimpulan	131
B. Saran	133

DAFTAR PUSTAKA