

# DAFTAR ISI

## Halaman

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>ABSTRACT</b> .....	ii
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	iii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	x
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan.....	4
1. Tujuan Penulisan.....	4
2. Manfaat Penulisan.....	4
<b>BAB II. KAJIAN TEORITIS DAN METODOLOGI PENULISAN</b>	
A. Kajian Teoritis.....	6
B. Kerangka Berpikir.....	18
C. Metodologi Penulisan.....	20
<b>BAB III. PEMBAHASAN</b>	
A. Deskripsi Kasus.....	29
B. Analisis Kasus.....	32
<b>BAB IV. KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	54
B. Saran-Saran .....	55
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
<b>Gambar II.1</b> Model Kualitas Pelayanan	18
<b>Gambar II.2</b> Model Kerangka Berpikir	20
<b>Gambar III.1</b> Persentase Berdasarkan Jenis Kelamin Responden	33
<b>Gambar III.2</b> Persentase Berdasarkan Usia Responden	34
<b>Gambar III.3</b> Persentase Berdasarkan Profesi Responden	36
<b>Gambar III.4</b> Persentase Berdasarkan Intensitas Pelanggan Menservis Sepeda Motor di AHASS Tugu Permai	37

## DAFTAR TABEL

	Halaman
<b>Tabel II.1</b> Atribut dan Dimensi Model Servqual	14
<b>Tabel II.2</b> Alternatif Jawaban Responden	23
<b>Tabel III.1</b> Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	33
<b>Tabel III.2</b> Profil Responden Berdasarkan Usia	34
<b>Tabel III.3</b> Profil Responden Berdasarkan Profesi	35
<b>Tabel III.4</b> Profil Responden Berdasarkan Intensitas Pelanggan Menservis Sepeda Motor di AHASS Tugu Permai	37
<b>Tabel III.5</b> Atribut Kebutuhan Kualitas Pelayanan AHASS Tugu Permai	39
<b>Tabel III.6</b> Nilai Rata-Rata Kualitas Pelayanan Berdasarkan Atribut Dimensi Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> )	40
<b>Tabel III.7</b> Nilai Rata-Rata Kualitas Pelayanan Berdasarkan Atribut Dimensi Keandalan ( <i>Reliability</i> )	42
<b>Tabel III.8</b> Nilai Rata-Rata Kualitas Pelayanan Berdasarkan Atribut Dimensi Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	44
<b>Tabel III.9</b> Nilai Rata-Rata Kualitas Pelayanan Berdasarkan Atribut Dimensi Jaminan ( <i>Assurance</i> )	46
<b>Tabel III.10</b> Nilai Rata-Rata Kualitas Pelayanan Berdasarkan Atribut Dimensi Empati ( <i>Empathy</i> )	48
<b>Tabel III.11</b> Nilai Rata-Rata Kualitas Pelayanan Perdimensi	50
<b>Tabel III.12</b> Uji Validitas Tingkat Harapan dan Persepsi	52
<b>Tabel III.13</b> Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Harapan	53
<b>Tabel III.14</b> Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Persepsi	53

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1** Artikel Mengenai Pelayanan Salah Satu Bengkel AHASS di Indonesia
- Lampiran 2** Bentuk Kuesioner Servqual
- Lampiran 3** Jawaban Mengenai Profil Responden
- Lampiran 4** Tabulasi Perhitungan Kuesioner Servqual
- Lampiran 5** Hasil Uji Validitas Kuesioner
- Lampiran 6** Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner
- Lampiran 7** r-Tabel
- Lampiran 8** Contoh Bukti Transaksi Pelayanan AHASS 8171 Tugu Permai