

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>ABSTRACT</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	iii
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	iv
<b>LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>BAB I    PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	11
C. Pembatasan Masalah .....	12
D. Perumusan Masalah .....	12
E. Kegunaan Penelitian .....	12
<b>BAB II    PENYUSUNAN KERANGKA TEORETIS DAN           PENGAJUAN HIPOTESIS</b>	
A. Deskripsi Teoretis	
1. Kepuasan Pelanggan .....	14
2. Pelayanan Purna Jual .....	22
B. Kerangka Berpikir .....	30
C. Perumusan Hipotesis .....	32

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

A. Tujuan penelitian .....	33
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	33
C. Metode Penelitian .....	34
D. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel .....	34
E. Instrumen Penelitian	
1. Kepuasan Pelanggan	
a. Definisi Konseptual .....	35
b. Definisi Operasional .....	36
c. Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan .....	36
d. Validasi Instrumen Kepuasan Pelanggan .....	39
2. Pelayanan Purna Jual	
a. Definisi Konseptual .....	41
b. Definisi Operasional .....	41
c. Kisi-kisi Instrumen Pelayanan Purna Jual .....	41
d. Validasi Instrumen Pelayanan Purna Jual .....	43
F. Konstelasi Hubungan Antar Variabel .....	47
G. Teknik Analisis Data	
1. Mencari Persamaan Regresi .....	48
2. Uji Persyaratan Analisis .....	49
a. Uji Normalitas .....	49
b. Uji Linieritas Regresi .....	50
3. Uji Hipotesis .....	50

a. Uji Keberartian Regresi .....	50
b. Perhitungan Koefisien Korelasi .....	51
c. Uji Keberartian Koefisien Korelasi (Uji-t) .....	52
d. Perhitungan Koefisien Determinasi .....	53

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN**

##### A. Deskripsi Data

1. Kepuasan Pelanggan .....	54
2. Pelayanan Purna Jual .....	59

##### B. Analisis Data

1. Persamaan Garis Regresi .....	64
2. Pengujian Persyaratan Analisis .....	65
3. Pengujian Hipotesis Penelitian .....	67

##### C. Interpretasi Penelitian .....

##### D. Keterbatasan Penelitian .....

#### **BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	72
B. Implikasi .....	74
C. Saran .....	74

#### **DAFTAR PUSTAKA .....**

#### **LAMPIRAN**

#### **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

## DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel III.1 Kisi – kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan .....	37
Tabel III.2 Skala Penilaian Kepuasan Pelanggan .....	38
Tabel III.3 Kisi – kisi Instrumen Pelayanan Purna Jual .....	42
Tabel III.4 Skala Penilaian Pelayanan Purna Jual .....	43
Tabel III.5 Tabel ANAVA .....	51
Tabel IV.1 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelanggan .....	55
Tabel IV.2 Rata-rata Hitung Skor dan sikap responden dimensi Variabel Y ( Kepuasan Pelanggan ) .....	57
Tabel IV.3 Rata-rata Hitung Skor dan sikap responden indikator Variabel Y ( Kepuasan Pelanggan ) .....	58
Tabel IV.4 Rata-rata Hitung Skor Variabel X ( Pelayanan Purna Jual ) .....	60
Tabel IV.5 Rata-rata Hitung Skor dan sikap responden dimensi Variabel X ( Pelayanan Purna Jual ) .....	62
Tabel IV.6 Rata-rata Hitung Skor dan sikap responden indikator Variabel X ( Pelayanan Purna Jual ) .....	63
Tabel IV.7 Hasil Uji Normalitas Galat Taksiran $Y - \hat{Y}$ .....	66
Tabel IV.8 Tabel ANAVA Untuk Pengujian Signifikansi dan Linearitas Persamaan Regresi Pelayanan Purna Jual (X) dengan Kepuasan Pelangan (Y) .....	67
Tabel IV.9 Pengujian Signifikansi Koefisien Korelasi .....	79

## DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar II.1 Konsep Kepuasan Pelanggan .....	19
Gambar IV.1 Grafik Histogram Kepuasan Pelanggan .....	56
Gambar IV.2 Grafik Histogram Pelayanan Purna Jual .....	61
Gambar IV.3 Grafik Persamaan Regresi .....	65

## DAFTAR LAMPIRAN

	Hal
Lampiran 1 Surat Keterangan Penelitian dari UNJ .....	79
Lampiran 2 Surat Keterangan Penelitian dari PT. Taspen .....	80
Lampiran 3 Tabel per divisi.....	81
Lampiran 4 Kuesioner Uji Coba.....	82
Lampiran 5 Data Mentah Uji Coba Variabel Y (Kepuasan pelanggan) .....	86
Lampiran 6 Perhitungan Validitas Variabel Y (Kepuasan Pelanggan) .....	87
Lampiran 7 Perhitungan Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Pelanggan) .....	88
Lampiran 8 Perhitungan Kembali Valid Variabel Y (Kepuasan Pelanggan) ...	89
Lampiran 9 Perhitungan Uji Realibilitas Y (Kepuasan Pelanggan) .....	90
Lampiran 10 Data Mentah Uji Coba Variabel X (Pelayanan Purna Jual) .....	91
Lampiran 11 Perhitungan Validitas Variabel X (Pelayanan Purna Jual) .....	92
Lampiran 12 Perhitungan Uji Validitas Variabel X(Pelayanan Purna Jual) ...	93
Lampiran 13 Perhitungan Kembali Valid Variabel X (Pelayanan Purna Jual).....	94
Lampiran 14 Perhitungan Uji Reliabilitas Variabel X (Pelayanan Purna Jual) .....	95
Lampiran 15 Kuesioner Final .....	96
Lampiran 16 Data Mentah Final Variabel Y (Kepuasan Pelanggan) .....	100
Lampiran 17 Data Mentah Final Variabel X (Pelayanan Purna Jual) .....	101
Lampiran 18 Rekapitulasi Skor Total Instrumen Hasil Penelitian .....	102

Lampiran 19 Tabel Perhitungan Rata-rata, Varians, dan Simpangan Baku Variabel X dan Y .....	103
Lampiran 20 Perhitungan Rata-Rata, Varians Dan Simpangan Baku .....	104
Lampiran 21 Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel Y (Kepuasan Pelanggan) .....	105
Lampiran 22 Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel X (Pelayanan Purna Jual) .....	106
Lampiran 23 Grafik Histogram Variabel X (Pelayanan Purna Jual), dan Grafik Histogram Variabel Y (Kepuasan Pelanggan) .....	107
Lampiran 24 Perhitungan Persamaan Regresi Linear Sederhana .....	108
Lampiran 25 Grafik Persamaan Regresi .....	109
Lampiran 26 Tabel untuk Menghitung $\hat{Y} = a + bX$ .....	110
Lampiran 27 Tabel Perhitungan Rata-rata, Varians, dan Simpangan Baku, Regresi $\hat{Y} = 34,05 + 0,605X$ .....	111
Lampiran 28 Perhitungan Rata-rata, Varians, dan Simpangan Baku Regresi $\hat{Y} = 34,05 + 0,605X$ .....	112
Lampiran 29 Langkah Perhitungan Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi $\hat{Y} = 34,05 + 0,605X$ .....	113
Lampiran 30 Perhitungan Normalitas Galat Taksiran Y Atas X Regresi $\hat{Y} = 34,05 + 0,605X$ .....	114
Lampiran 31 Perhitungan JK Galat .....	115
Lampiran 32 Perhitungan Uji Kolinieran Regresi .....	116

Lampiran 33 Perhitungan Uji Keberartian Regresi .....	117
Lampiran 34 Tabel ANAVA Untuk Uji Keberartian dan Uji Kelinieran Regresi .....	118
Lampiran 35 Perhitungan Koefisien Korelasi Product Moment .....	119
Lampiran 36 Perhitungan Uji Keberartian Koefisien Korelasi (Uji-t) .....	120
Lampiran 37 Perhitungan Koefisien Determinasi .....	121
Lampiran 38 Perhitungan Dimensi dan Indikator Yang Dominan Variabel Y .....	122
Lampiran 39 Perhitungan Dimensi dan Indikator Yang Dominan Variabel X .....	124
Lampiran 40 Persentase Tiap Butir Berdasarkan Skala Variabel Y .....	125
Lampiran 41 Persentase Tiap Butir Berdasarkan Skala Variabel X .....	129
Lampiran 42 Nilai L (Uji Lilliefors) .....	132
Lampiran 43 Tabel Normalitas .....	133
Lampiran 44 t Tabel .....	134
Lampiran 45 F Tabel .....	135
Lampiran 46 Tabel Nilai Product person .....	138