

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
PERNYATAAN ORIGINALITAS.....	vi
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Pembatasan Masalah	7
D. Perumusan Masalah.....	7
E. Kegunaan Penelitian	7
BAB II KAJIAN TEORETIK	
A. Deskripsi Konseptual	
1. Kepuasan Pelanggan.....	9
2. Layanan Purna Jual.....	15
B. Hasil Penelitian yang Relevan.....	19
C. Kerangka Teoretik	25
D. Perumusan Hipotesis	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Tujuan Penelitian.....	28
B. Tempat dan Waktu Penelitian	
1. Tempat Penelitian	28
2. Waktu Penelitian	29
C. Metode Penelitian	

1. Metode	29
2. Konstelasi Hubungan Antar Variabel.....	30
D. Populasi dan Sampling	30
E. Teknik Pengumpulan Data	
1. Kepuasan Pelanggan	
a. Definisi Konseptual	31
b. Definisi Operasional	32
c. Kisi – Kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan	32
d. Validasi Instrumen Kepuasan Pelanggan	34
2. Layanan Purna Jual	
a. Definisi Konseptual	36
b. Definisi Operasional	36
c. Kisi – Kisi Instrumen Layanan Purna Jual	36
d. Validasi Instrumen Layanan Purna Jual	38
F. Teknik Analisis Data	
1. Mencari Persamaan Regresi	40
2. Uji Persyaratan Analisis	
a. Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X.....	41
b. Uji Linearitas Regresi	42
3. Uji Hipotesis	
a. Uji Keberartian Regresi	43
b. Perhitungan Koefisien Korelasi.....	44
c. Uji Keberartian Koefisien Korelasi (Uji-t).....	44
d. Perhitungan Koefisien Determinasi.....	45

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Data	
1. Data Kepuasan Pelanggan	46
2. Data Layanan Purna Jual	50
B. Analisis Data	
1. Persamaan Garis Regresi.....	53
2. Pengujian Persyaratan Analisis	54
3. Pengujian Hipotesis Penelitian.....	56

C	Pembahasan	59
BAB V	KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	
A.	Kesimpulan.....	60
B.	Implikasi	60
C.	Saran	62
	DAFTAR PUSTAKA	
	LAMPIRAN	
	DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

TABEL III. 1	Kisi - Kisi Instrumen Penelitian Kepuasan Pelanggan (Variabel Y)	32
TABEL III. 2	Skala Penilaian Instrumen Kepuasan Pelanggan	33
TABEL III. 3	Kisi – Kisi Instrumen Penelitian Layanan Purna Jual (Variabel X)	37
TABEL III. 4	Skala Penilaian Instrumen Layanan Purna Jual	38
TABEL III. 5	Daftar Analisis Varians untuk Uji Keberartian.....	43
TABEL IV. 1	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelanggan (Variabel Y)	48
TABEL IV. 2	Rata – Rata Hitung Skor Indikator Kepuasan Pelanggan	50
TABEL IV. 3	Distribus Frekuensi Layanan Purna Jual (Variabel X)	51
TABEL IV. 4	Rata – Rata Hitung Skor Indikator Layanan Purna Jual	53
TABEL IV. 5	Hasil Uji Normalitas Galat Taksiran	55
TABEL IV. 6	Anava untuk Keberartian dan Linearitas Persamaan Regresi Layanan Purna Jual dengan Kepuasan Pelanggan.....	57
TABEL IV. 7	Pengujian Signifikan Koefisien Korelasi Sederhana	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar IV. 2	Model Kepuasan dan Ketidakpuasan	13
Gambar IV. 1	Grafik Histogram Kepuasan Pelanggan.....	49
Gambar IV. 2	Grafik Histogram Layanan Purna Jual.....	52
Gambar IV. 3	Persamaan Garis Regresi $\hat{Y} = 24.89 + 0.75 X$	54

DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Judul	Halaman
Lampiran 1	Surat Ijin Penelitian di Prodi Pend. Tata Niaga	65
Lampiran 2	Surat Balasan Penelitian di Prodi Pend. Tata Niaga	66
Lampiran 3	Survei Awal	67
Lampiran 4	Kuesioner Penelitian Uji Coba Y.....	69
Lampiran 5	Kuesioner Penelitian Uji Coba X.....	73
Lampiran 6	Skor Ujicoba Variabel Y.....	76
Lampiran 7	Perhitungan Analisis Butir Variabel Y	77
Lampiran 8	Data Perhitungan Validitas Variabel Y.....	78
Lampiran 9	Skor Uji Coba Instrumen Setelah Validasi Variabel Y.....	79
Lampiran 10	Perhitungan Varians Butir, Varians Total, dan Uji Reliabilitas Variabel Y.....	80
Lampiran 11	Skor Ujicoba Variabel X.....	81
Lampiran 12	Perhitungan Analisis Butir Variabel X	82
Lampiran 13	Data Perhitungan Validitas Variabel X.....	83
Lampiran 14	Skor Uji Coba Instrumen Setelah Validasi Variabel X.....	84
Lampiran 15	Perhitungan Varians Butir, Varians Total, dan Uji Reliabilitas Variabel X.....	85
Lampiran 16	Kuesioner Variabel Y.....	86
Lampiran 17	Kuesioner Variabel X.....	89
Lampiran 18	Data Mentah Variabel X	91
Lampiran 19	Data Mentah Variabel Y	92
Lampiran 20	Data Mentah Variabel X dan Y	93
Lampiran 21	Rekapitulasi Skor Total Instrumen Hasil Penelitian	94
Lampiran 22	Perhitungan Rata – Rata, Varians dan Simpangan Baku	95
Lampiran 23	Tabel Perhitungan Perhitungan Rata – Rata, Varians dan Simpangan Baku Variabel X dan Y	96
Lampiran 24	Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram	

	Purna Jual.....	97
Lampiran 25	Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Kepuasan Pelanggan	98
Lampiran 26	Grafik Histogram Variabel X dan Y	99
Lampiran 27	Perhitungan Persamaan Regresi Linear	100
Lampiran 28	Grafik Persamaan Regresi.....	101
Lampiran 29	Tabel Untuk Menghitung $\hat{Y} = 24.89 + 0.75 X$	102
Lampiran 30	Tabel Perhitungan Rata – Rata, Varians dan Simpangan Baku Regresi $\hat{Y} = 24.89 + 0.75 X$	103
Lampiran 31	Perhitungan Rata – Rata, Varians dan Simpangan Baku Regresi $\hat{Y} = 24.89 + 0.75 X$	104
Lampiran 32	Perhitungan Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X Regresi $\hat{Y} = 24.89 + 0.75 X$	105
Lampiran 33	Langkah Perhitungan Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X	106
Lampiran 34	Perhitungan JK (G)	107
Lampiran 35	Perhitungan Uji Keberartian Regresi	108
Lampiran 36	Perhitungan Uji Kelinieran Regresi	109
Lampiran 37	Tabel Anava untuk Keberartian dan Uji Kelinieran Regresi	110
Lampiran 38	Perhitungan Koefisiensi Korelasi <i>Product Moment</i>	111
Lampiran 39	Perhitungan Uji Keberartian Koefisiensi Korelasi (Uji-t)	112
Lampiran 40	Perhitungan Koefisien Determinasi	113
Lampiran 41	Skor Indikator Dominan Variabel X.....	114
Lampiran 42	Skor Indikator Dominan Variabel Y.....	115
Lampiran 43	Tabel Nilai – Nilai <i>r Product Moment</i>	116
Lampiran 44	Nilai Kritis L untuk Uji Liliefors	117
Lampiran 45	Tabel Kurva Normal	118
Lampiran 46	Tabel Nilai – Nilai untuk Distribusi t.....	119

Lampiran 47	Tabel Nilai – Nilai dalam Distribusi F.....	120
Lampiran 48	Daftar Nama Responden Survei Awal	124
Lampiran 49	Daftar Nama Responden Uji Coba	125
Lampiran 50	Daftar Nama Responden Final.....	126