

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
PERNYATAAN	ii
MOTTO	iii
ABSTRAK (Bahasa Indonesia)	iv
ABSTRAK (Bahasa Inggris).....	v
ABSTRAK (Bahasa Sunda).....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Kegunaan penelitian	6
1.5 Lokasi dan Lamanya Penelitian	7
BAB II TUNJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Pengertian Administrasi Bisnis	9
2.2 Pengertian Pemasaran	12
2.2.1 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	13
2.2.2 Pengertian Bauran Pemasaran	13
2.3 Kualitas Pelayanan	15
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	15
2.3.2 Jasa atau Layanan	18
2.3.3 Manfaat Kualitas Pelayanan	21
2.4 Kepuasan Pelanggan.....	22
2.4.1 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	24
2.4.2 Pengukuran Kepuasan Pelanggan	24
2.5 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan	25
2.6 Penelitian Terdahulu	28
2.7 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis	29
2.8 Hipotesis Penelitian.....	32
BAB III METODE PENELITIAN	33

3.1 Paradigma Penelitian	33
3.1.1 Metode Penelitian.....	33
3.1.2 Metode Penelitian yang Digunakan	34
3.2 Variabel dan Operasional Variabel.....	35
3.3 Teknik Pengumpulan Data	37
3.4 Teknik Analisis Data	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	46
1.1.1 Visi dan Misi PT Zebe Tokorozawa Motor (zebe group) Purwakarta.....	47
1.1.2 Struktur Organisasi PT Zebe Tokorozawa Motor (zebe group) Purwakarta.....	47
1.2 Hasil Penelitian Dan Pembahasan	50
1.2.1 Pelaksanaan Kualitas Pelayanan di PT Zebe Tokorozawa Motor (Zebe Group) Purwakarta	51
1.2.2 Pelaksanaan Kepuasan Pelanggan di PT Zebe Tokorozawa Motor (Zebe Group) Purwakarta	74
1.3 Analisis Alat Instrumen Penelitian	82
1.3.1 Uji Validitas Alat Ukur.....	82
1.3.2 Uji Reliabilitas	85
1.3.3 Pengujian Hipotesis Penelitian.....	87
1.3.4 Koefisien Korelasi X Pada Y	87
1.3.5 Uji Signifikansi Hubungan	89
1.3.6 Pengujian dengan Regresi Linier Sederhana	90
1.3.7 Pengaruh Variabel X Terhadap Y.....	91
1.3.8 Koefisien Determinasi (r^2)	92
1.3.9 Variabel Kualitas Pelayanan (X)	92
1.3.10 Variabel Kepuasan pelanggan (Y).....	95
1.4 Hambatan-Hambatan Yang Dihadapi Oleh PT Zebe Tokorozawa Motor (Zebe Group) Purwakarta Dalam Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	98
1.5 Usaha-Usaha Yang Dilakukan Oleh PT Zebe Tokorozawa Motor (Zebe Group) Purwakarta Dalam Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	99
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	101
5.1 Kesimpulan	101
5.2 Saran	104
DAFTAR PUSTAKA.....	105