

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
PENGAKUAN DAN PERNYATAAN	ii
MOTTO	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Permasalahan	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Kegunaan Penelitian	7
1.5 Lokasi dan Lamanya Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA BERPIKIR	10
2.1 Konsep Ilmu Administrasi Bisnis.....	10
2.1.1 Pengertian Ilmu Administrasi.....	10
2.1.2 Pengertian Bisnis.....	11
2.1.3 Pengertian Ilmu Administrasi Bisnis.....	11
2.2 Konsep Kualitas Pelayanan	12
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	12
2.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan	13
2.2.3 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	14
2.3 Konsep Jasa.....	14
2.3.1 Pengertian Jasa	14
2.3.2 Karakteristik Jasa	15

2.3.3	Klasifikasi Jasa.....	16
2.4.	Konsep Kepuasan Konsumen.....	17
2.4.1	Pengertian Kepuasan Konsumen.....	17
2.4.2	Elemen Kepuasan Konsumen	18
2.4.3	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	19
2.4.4	Dimensi Kepuasan Konsumen	20
2.5	Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen.....	21
2.6	Penelitian Terdahulu	23
2.7	Kerangka Berpikir	26
2.8	Hipotesis	28
2.9	Hipotesis Statistik	29
BAB III	METODE PENELITIAN	31
3.1	Metode Penelitian	31
3.1.1	Paradigma Penelitian.....	31
3.1.2	Metode Penelitian Yang Digunakan.....	33
3.1.3	Variabel Penelitian & Operasionalisasi Variabel.....	33
3.1.4	Teknik Pengumpulan Data	35
3.1.5	Teknik Analisis Data	40
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
4.1	Gambaran Umum Alfamart	47
4.1.1	Visi Misi dan Budaya Alfamart.....	48
4.1.2	Struktur Organisasi Dan Uraian Tugas Alfamart	49
4.2	Karakteristik Responden	53
4.3	Kondisi Kualitas Pelayanan Jasa Alfamart Cabang Pungkur Bandung	55
4.3.1	<i>Responsiveness</i> (ketanggapan).....	55
4.3.2	<i>Reliability</i> (Keandalan)	59
4.3.3	<i>Empathy</i> (Empati)	63
4.3.4	<i>Assurance</i> (Jaminan)	66
4.3.5	<i>Tangibles</i> (Bukti Langsung).....	70

4.3.6	Analisis Skor Kualias Pelayanan Jasa.....	74
4.4	Kondisi Kepuasan Pelanggan Pada Alfamart Cabang Pungkur Bandung	77
4.4.1	Kepuasan pelanggan keseluruhan	78
4.4.2	Kesesuaian harapan.....	83
4.4.3	Minat pembelian ulang.....	87
4.4.4	Ketersediaan untuk merekomendasikan.....	91
4.4.5	Ketidakpuasan Pelanggan	93
4.4.6	Analisis Skor Kepuasan Konsumen.....	97
4.5	Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen	100
4.5.1	Uji Instrumen Penelitian	101
4.5.2	Analisa Data	104
4.6	Hambatan dan Upaya yang dihadapi Alfamart Cabang Pungkur Bandung dalam Implementasi Kualitas Pelayanan Jasa Alfagift terhadap Kepuasan Konsumen	112
4.6.1	Hambatan yang dihadapi Alfamart Cabang Pungkur Bandung	112
4.6.2	Upaya yang dilakukan Alfamart Cabang Pungkur Bandung	113
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	114
5.1	Kesimpulan	114
5.2	Saran.....	116
5.2.1	Saran Bagi Alfamart Cabang Pungkur Bandung.....	116
5.2.2	Saran Bagi Pembaca Dan Peneliti Selanjutnya.....	117
DAFTAR PUSTAKA.....		119
LAMPIRAN – LAMPIRAN		121