

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN	iii
MOTTO	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACK	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xviii
LAMPIRAN-LAMPIRAN	xix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Kegunaan Penelitian	9
1.4.1 Kegunaan Teoritis	9
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	10
1.5 Lokasi dan Lamanya Penelitian	11
1.5.1 Lokasi Penelitian	11
1.5.2 Lamanya Penelitian	11
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA BERFIKIR	12
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	12
2.2 Pengertian Adminitansi Bisnis	12
2.2.1 Pengertian Adminitrasi	12
2.2.2 Pengertian Bisnis	13
2.2.3 Pengertian Adminitrasi Bisnis.....	1
2.3 Pemasaran Jasa	16
2.3.1 Karakteristik Pemasaran Jasa	17
2.3.2 Konsep Pemasaran Jasa.....	18
2.4 Kualitas Pelayanan	18

2.4.1 Manfaat Kualitas Pelayanan.....	20
2.4.2 Indikator Kualitas Pelayanan	21
2.4.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	24
2.4.4 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	25
2.5 Kepercayaan Konsumen	26
2.5.1 Komponen Kepercayaan.....	28
2.5.2 Membangun Kepercayaan Konsumen	28
2.5.3 Hubungan Kepercayaan Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen ...	30
2.6 Kepuasan Konsumen	30
2.6.1 Elemen Kepuasan Konsumen	32
2.6.2 Model Kepuasan Konsumen	33
2.6.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	34
2.6.4 Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	35
2.6.5 Manfaat Kepuasan Konsumen	37
2.6.6 Indikator Kepuasan Konsumen.....	38
2.7 Penelitian Terdahulu	39
2.8 Kerangka Berfikir	41
2.9 Hipotesis	43
BAB 3 METODE PENELITIAN	46
3.1 Metode Penelitian	46
3.1.1 Paradigma Penelitian	47
3.1.2 Metode Penelitian Yang Digunakan	48
3.2 Variabel Penelitian dan Operasionalisasi Variabel	49
3.2.1 Variabel Penelitian	49
3.2.2 Operasionalisasi Variabel.....	51
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	54
3.3.1 Data Primer	54
3.3.2 Data Sekunder	58
3.4 Teknik Analisis Data	58
3.4.1 Uji Validitas Instrumen.....	59
3.4.2 Uji Reliabilitas Instrumen	60
3.4.3 Regresi Linier Sederhana	61
3.4.4 Korelasi Rank Spearman.....	62
3.4.5 Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji-t).....	64

3.4.6 Koefisien Determinasi	65
3.4.6 Uji Hipotesis	66
BAB 4 PEMBAHASAN	67
4.1 Gambaran Umum Order Group Line Bandung	67
4.1.1 Sejarah Singkat	67
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	68
4.1.3 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas	68
4.2 Hasil Penelitian.....	69
4.2.1 Karakteristik Responden	69
4.3 Kondisi Kualitas Pelayanan	72
4.3.1 Keandalan	72
4.3.2 Daya Tangkap	75
4.3.3 Jaminan	78
4.3.4 Empati	81
4.3.5 Analisis Skor Kualitas Pelayanan	83
4.4 Kondisi Kepercayaan Konsumen	72
4.4.1 Kemampuan	85
4.4.2 Integritas	88
4.4.3 Kebajikan	91
4.4.4 Analisis Skor Kualitas Pelayanan	93
4.5 Kondisi Kepuasan Konsumen	95
4.5.1 Kesuaian Harapan	95
4.5.2 Minat Berkunjung Kembali	97
4.5.3 Kesediaan Merekomendasikan	98
4.5.4 Analisis Skor Kepuasan Konsumen	101
4.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen	103
4.6.1 Analisis Alat Instrumen Penelitian	103
4.6.1.1 Uji Validitas Instrumen	103
4.6.1.2 Uji Reliabilitas	106
4.6.1.3 Regresi Linier Sederhana	107
4.6.1.4 Korelasi Rank Spearman	109
4.6.1.5 Uji-T	110
4.6.1.6 Pengujian Hipotesis	111
4.6.1.7 Koefisien Determinasi	113

4.7 Hambatan-Hambatan Dan Upaya Yang Dilakukan	115
4.7.1 Hambatan Yang Terjadi Pada Order Group	115
4.7.2 Upaya Yang Harus Dilakuka Oleh Order Group	116
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	118
5.1 Kesimpulan	118
5.2 Saran	120
DAFTAR PUSTAKA	121
LAMPIRAN-LAMPIRAN	123

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data presentase usia penggemar kpop.....	1
Tabel 1.2 Tabel Jadwal Penelitian	10
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	36
Tabel 3.1 Paradigma Penelitian	43
Tabel 3.2 Tabel Operasionalisasi Variabel	46
Tabel 3.3 Skala Likert	52
Tabel 3.4 Analisis Koefisien Determinasi.....	56
Tabel 4.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	63
Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Usia.....	64
Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	65
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan Tepat Waktu.....	66
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Mengenai Produk Yang Ditawarkan	67
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Mengenai Kesiapan Menangani Keluhan Konsumen.....	68
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Mengenai Responsive Terhadap Pertanyaan Konsumen	69
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Mengenai Sikap dan Perilaku Karyawan.....	70
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Mengenai Pengetahuan dan Keterampilan Karyawan.....	71
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Mengenai Memahami Kebutuhan Spesifik konsimen	73
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Mengenai Perhatian Karyawan Terhadap Kebutuhan dan Keinginan Konsumen	74
Tabel 4.12 Resume Jawaban Kuisisioner Variabel X1 (Kualitas Pelayanan)	74
Tabel 4.13 Kategori Penelian Skor	75
Tabel 4.14 Tanggapan Responden Mengenai Kepercayaan Terhadap Pengiriman Tepat Waktu	77
Tabel 4.15 Tanggapan Responden Mengenai Kepercayaan Terhadap Penggunaan Metode Pembayaran Yang Aman	78

Tabel 4.16 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Terhadap Kualitas pelayanan.....	79
Tabel 4.17 Tanggapan Responden Mengenai Kesesuaian Merchandise Dengan Deskripsi	80
Tabel 4.18 Tanggapan Responden Mengenai Reputasi Order Group Diantara Penggemar kpop	81
Tabel 4.19 Tanggapan Responden Mengenai Testimoni Atau Ulasan Dari Anggota lain	82
Tabel 4.20 Resume Jawaban Kuisisioner variabel X2 (Kepercayaan Konsumen)	83
Tabel 4.21 Katagori penilaian skor.....	84
Tabel 4.22 Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan yang Diberikan Sesuai Harapan	85
Tabel 4.23 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Dalam Membeli Produk K-pop	86
Tabel 4.24 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Terhadap Harapan Konsumen Dengan Kualitas Produk	87
Tabel 4.25 Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Pelayanan Yang Diberikan Memuaskan	88
Tabel 4.26 Tanggapan Responden Mengenai Kesiediaan Merekomendasikan Kepada Orang Lain	89
Tabel 4.27 Resume Jawaban Kuisisioner Variabel Y (Kepuasan konsumen)	90
Tabel 4.28 Katagori penilaian skor.....	91
Tabel 4.29 Hasil Uji Validitas X1	93
Tabel 4.30 Hasil Uji Validitas X2	93
Tabel 4.31 Hasil Uji Validitas Y	94
Tabel 4.32 Hasil Uji reliabilitas variabel X dan Y	95
Tabel 4.33 Hasil analisis Korelasi Rank spearman	97
Tabel 4.34 Hasil Uji-t	98

Tabel 4.35 Hasil Uji hipotesis	100
Tabel 4.36 Hasil Uji hipotesis	100
Tabel 4.37 Hasil Uji Koefisien determinasi X1	101
Tabel 4.38 Hasil Uji Koefisien determinasi X2	102.1

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian	40
Gambar 4.1 Garis Kontinium Variabel X1	76
Gambar 4.2 Garis Kontinium Variabel X2	85
Gambar 4.3 Garis Kontinium Variabel Y	91
Gambar 4.4 Paradigma Hasil Penelitian	101
Gambar 4.5 Paradigma Hasil Penelitian	102

LAMPIRAN – LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara Terhadap Pemilik Grup Order Line	110
Lampiran 2 Kuesioner.....	111
Lampiran 3 Hasil Penelitian	125
Lampiran 4 Dokumentasi Objek Penelitian	126
Lampiran 5 Surat Keterangan Penelitian	127

