

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAKSI.....	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Pembatasan Masalah	5
1.4 Perumusan Masalah	5
1.5 Tujuan Penelitian	5
1.6 Manfaat Penelitian	6
 BAB II LANDASAN TEORITIS	
2.1 Kajian Teori	7
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	7
2.1.2 Pengertian Kualitas Suku Cadang.....	13
2.1.3 Pengertian Persepsi Harga.....	16
2.1.4 Pengertian Kepuasan Pelanggan	19
2.1.5 Pengertian Loyalitas Pelanggan	29
2.2 Penelitian Terdahulu Yang Relevan	34

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Kerangka Pemikiran.....	38
3.2	Hipotesis Penelitian.....	41
3.3	Desain Penelitian.....	41
3.4	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	42
3.5	Teknik Pengumpulan Data dan Pengambilan Sampel	46
3.6	Analisis Deskriptif	48
3.6.1	Uji Validitas	48
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	49
3.7	Metode Analisis	49
3.8	Tempat dan Waktu Penelitian	50

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	51
4.2	Analisa Data Deskriptif Responden	55
4.3	Uji Validitas dan Reliabilitas	63
4.4	Analisis Regresi Berganda	70
4.5	Pembahasan Hasil Penelitian	75

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	78
5.2	Saran	78

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Kepuasan/Ketidakpuasan Konsumen	21
Gambar 2.2 Analisis GAP	23
Gambar 2.3 Konsep Kepuasan Pelanggan	25
Gambar 2.4 Penyebab Utama Tidak terpenuhinya Harapan pelanggan	28
Gambar 3.1 Kerangka Penelitian	40
Gambar 4.1 Uji Normalitas X1, X2, X3 terhadap Y1.....	67
Gambar 4.2 Uji Normalitas X1, X2, X3 terhadap Y2.....	67
Gambar 4.3 Uji Heterokedastisitas X1, X2, X3 terhadap Y1	69
Gambar 4.4 Uji Heterokedastisitas X1, X2, X3 terhadap Y1	69