

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	v
ABSTRAK	VII
KATA PENGANTAR.....	VIII
DAFTAR GAMBAR.....	XIII
DAFTAR LAMPIRAN	XIV
BAB 1.....	1
PENDAHULUAN.....	1
<i>1.1 Latar Belakang</i>	<i>1</i>
<i>1.2 Rumusan Masalah.....</i>	<i>5</i>
<i>1.3 Pertanyaan penelitian.....</i>	<i>9</i>
<i>1.4 Tujuan Penelitian.....</i>	<i>9</i>
BAB 2.....	10
LANDASAN TEORI.....	10
<i>2.1 Kepuasan Pelanggan</i>	<i>10</i>
<i>2.2 Kualitas Pelayanan.....</i>	<i>10</i>
<i>2.3 Bisnis Keluarga.....</i>	<i>12</i>
<i>2.4 Sistem Kerja/Budaya Kerja</i>	<i>13</i>
<i>2.5 Nilai Budaya</i>	<i>13</i>
<i>2.6 Nilai Agama</i>	<i>14</i>
<i>2.7 Loyalitas Pelanggan</i>	<i>15</i>
BAB 3.....	17
METODOLOGI PENELITIAN	17
<i>3.1 Pengenalan</i>	<i>17</i>
<i>3.2 Paradigma Penelitian.....</i>	<i>17</i>
3.2.1 Strategi Penelitian.....	18
<i>3.3 Desain Penelitian.....</i>	<i>21</i>
1. Menentukan Batasan Penelitian	22
2. Memilih Kasus.....	22
3. Merancang Protokol Pengumpulan Data.....	22
4. Jadwal / Mengadakan Studi Kasus	23
5. Analisa Data	23
6. Analisis Kasus Silang	24
7. Mengembangkan Penjelasan	24

8. Mengembangkan Model.....	24
3.4 Profil Informan.....	25
Mitra Teknik.....	25
Teknik Jaya.....	27
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	29
3.7 Validitas dan Reliabilitas.....	30
BAB IV.....	32
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	32
4.1 Pengenalan.....	32
4.2 Definisi Variabel Laten.....	32
4.2.1 Edukasi Konsumen (Variabel 1) (V1).....	32
4.2.2 Kejujuran Terhadap Kondisi AC (Variabel 2) (V2).....	33
4.2.3 Kerapian Kerja (Variabel 3) (V3).....	33
4.2.4 Kerapian Penampilan (Variabel 4) (V4).....	34
4.2.5 Kontrol Karyawan (Variabel 5) (V5).....	34
4.2.6 Arahan Lansung dari Pemilik Jasa AC (Variabel 6) (V6).....	35
4.2.7 Harga Sesuai Kualitas Jasa (Variabel 7) (V7).....	35
4.2.8 Kecepatan Kerja (Variabel 8) (V8).....	35
4.2.9 Harga yang Premium (Variabel 9) (V9).....	36
4.2.10 Reminding Jadwal Service (Variabel 10) (V10).....	36
4.2.11 Karyawan yang Tersedia (Variabel 11) (V11).....	36
4.3.12 Kepercayaan pada Bisnis Keluarga (Variabel 12) (V12).....	37
4.3.13 Kepuasan Pelanggan (Variabel 13) (V13).....	37
4.3 <i>Proposisi Mitra Teknik</i>	37
4.3.1 <i>Proposisi A1 : Edukasi Konsumen (V1) berkontribusi terhadap Kepuasan Pelanggan (V13)</i>	38
4.3.2 <i>Proposisi A2 : Kejujuran Terhadap Kondisi AC (V2) berkontribusi terhadap Kepuasan Pelanggan (V13)</i>	39
4.3.3 <i>Proposisi A3 : Kerapian Kerja (V3) berkontribusi terhadap Kepuasan Pelanggan (V13)</i>	40
4.3.4 <i>Proposisi A4 : Kerapian Penampilan (V4) berkontribusi terhadap Kepuasan Pelanggan (V13)</i>	40
4.3.5 <i>Proposisi A5 : Kontrol Karyawan (V5) berkontribusi terhadap Kepuasan Pelanggan (V13)</i>	41
4.3.6 <i>Proposisi A6 : Arahan Langsung (V6) berkontribusi terhadap Kepuasan Pelanggan (V13)</i>	42

4.3.7	Proposisi A7 : Harga Sesuai Kualitas Jasa (V7) berkontribusi terhadap Kepuasan Pelanggan (V13)	43
4.3.8	Proposisi A8 : Kecepatan Kerja (V8) berkontribusi terhadap Kepuasan Pelanggan (V13)	44
4.3.9	Proposisi A9 : Reminding Jadwal Service (V10) berkontribusi terhadap Kepuasan Pelanggan (V13)	45
4.3.10	Proposisi A10 : Jumlah Karyawan (V11) berkontribusi terhadap Kepuasan Pelanggan (V13)	46
4.3.11	Proposisi A11 : Bisnis Keluarga (V12) berkontribusi terhadap Kepuasan Pelanggan (V13)	47
4.4	<i>Proposisi Teknik Jaya</i>	48
4.4.1	Proposisi B1 : Edukasi Konsumen (V1) berkontribusi terhadap Kepuasan Pelanggan (V13)	48
4.4.2	Proposisi B2 : Kerapian Penampilan (V4) berkontribusi terhadap Kepuasan Pelanggan (V13)	49
4.4.3	Proposisi B3 : Kontrol Karyawan (V5) berkontribusi terhadap Kepuasan Pelanggan (V13)	50
4.4.4	Proposisi B4 : Kecepatan Kerja (V8) berkontribusi terhadap Kepuasan Pelanggan (V13)	51
4.4.5	Proposisi B5 : Harga yang Premium (V9) berkontribusi terhadap Kepuasan Pelanggan (V14)	52
4.4.6	Proposisi B6 : Karyawan Tersedia (V11) berkontribusi terhadap Kepuasan Pelanggan (V13)	53
BAB V		55
KESIMPULAN, REKOMENDASI DAN IMPLIKASI		55
5.1	<i>Kesimpulan</i>	55
5.2	<i>Implikasi Manajerial</i>	63
5.3	<i>Keterbatasan dan Rekomendasi</i>	64
DAFTAR PUSTAKA		65
	<i>CATATAN LAPANGAN</i>	118

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Jumlah Penderita COVID-19 Indonesia.....	1
Gambar 2. Perbandingan Kondisi Usaha Sebelum dan Saat Terdampak Covid-19	3
Gambar 3. Harga Jasa AC Mitra Teknik.....	6
Gambar 4. Pendapatan Mitra Teknik.....	7
Gambar 5.1 : <i>Mini Model Theory</i> mengenai faktor-faktor yang berkontribusi terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Service AC Mitra Teknik dan Jasa Service AC Teknik Jaya	62



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A	74
LAMPIRAN B	98
LAMPIRAN C	119
LAMPIRAN D	122
LAMPIRAN E	126
LAMPIRAN F	129
LAMPIRAN G	132
LAMPIRAN H	135
LAMPIRAN I	138
LAMPIRAN J	141
LAMPIRAN K	144
LAMPIRAN L	147
LAMPIRAN M	150
LAMPIRAN N	153

