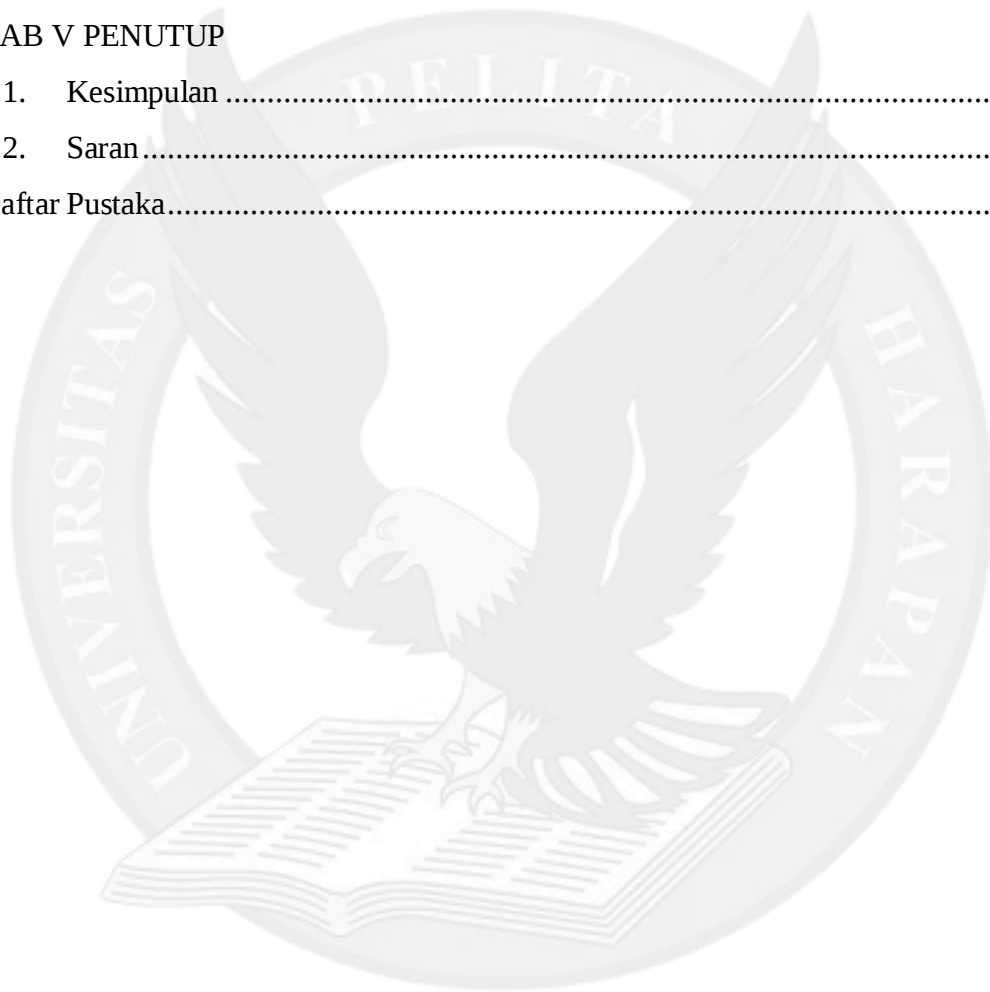


DAFTAR ISI

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	iv
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	v
ABSTRAK.....	1
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Batasan Masalah.....	13
1.3. Rumusan Masalah	13
1.4. Tujuan Penelitian.....	14
1.5. Manfaat Penelitian.....	15
1.5.1. Manfaat Teoritis	15
1.5.2. Manfaat Praktis	16
1.6. Sistematika Penelitian.....	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
2.1. Landasan Teori.....	18
2.1.1. Tangibles.....	18
2.1.2. Reliability.....	20
2.1.3. Responsiveness.....	21
2.1.4. Assurance.....	22
2.1.5. Empathy.....	23
2.1.6. Kualitas Pelayanan	24
2.1.7. Kepuasan Pelanggan.....	30

2.2.	Penelitian Terdahulu	37
2.3.	Pengembangan Hipotesis	39
2.3.1.	Pengaruh tangibles terhadap kualitas layanan.....	39
2.3.2.	Pengaruh reliability terhadap kualitas layanan.....	39
2.3.3.	Pengaruh responsiveness terhadap kualitas layanan	40
2.3.4.	Pengaruh assurance terhadap kualitas layanan.....	40
2.3.5.	Pengaruh Empathy terhadap kualitas layanan.....	40
2.3.6.	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap kepuasan konsumen.....	41
2.4.	Model Penelitian.....	42
2.5.	Bagan Alur Berpikir	43
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		
3.1.	Jenis Penelitian	45
3.2.	Populasi dan Sampel.....	45
3.2.1.	Populas.....	45
3.2.2.	Sampel	46
3.3.	Metode Pengumpulan Data.....	48
3.3.1.	Jenis dan Sumber Data.....	48
3.3.2.	Teknik Pengumpulan Data.....	49
3.4.	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	50
3.4.1.	Definisi Operasional	50
3.4.2.	Pengukuran Variabel	55
3.5.	Metode Analisis Data	55
3.5.1.	Analisis Model SPSS	56
BAB IV ANALISIS		
4.1.	Gambaran Umum Asri Motor Surabaya.....	59
4.2.	Profil Responden	61
4.3.	Analisis Atribut Pelayanan	67
4.3.1.	Uji Validitas Kualitas	94
4.3.2.	Uji Validitas Kinerja.....	96

4.3.3. Uji Realibilitas Kualitas.....	88
4.3.4. Uji Realibilitas Kinerja	89
4.4. Analisis Gap	97
4.5. <i>Important Performance Analysis (IPA)</i>	99
4.6. Pembahasan.....	100
BAB V PENUTUP	
5.1. Kesimpulan	110
5.2. Saran.....	111
Daftar Pustaka.....	113



DAFTAR TABEL

Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel	52
Tabel 4. 2 Persentase Pendidikan Terakhir.....	66
Tabel 4. 3 Uji Validitas Kualitas pada Variabel <i>Tangible</i>	84
Tabel 4. 4 Uji Validitas Kualitas pada Variabel <i>Assurance</i>	84
Tabel 4. 5 Uji Validitas Kualitas pada Variabel <i>Realibility</i>	85
Tabel 4. 6 Uji Validitas Kualitas pada Variabel <i>Responsiveness</i>	86
Tabel 4. 7 Uji Validitas Kualitas pada Variabel <i>Empathy</i>	87
Tabel 4. 8 Uji Validitas Kualitas pada Variabel Kepuasan Pelanggan	87
Tabel 4. 9 Uji Validitas Kinerja pada Variabel <i>Tangible</i>	78
Tabel 4. 10 Uji Validitas Kinerja pada Variabel <i>Assurance</i>	79
Tabel 4. 11 Uji Validitas Kinerja pada Variabel <i>Realibility</i>	80
Tabel 4. 12 Uji Validitas Kinerja pada Variabel <i>Responsiveness</i>	81
Tabel 4. 13 Uji Validitas Kinerja pada Variabel <i>Empathy</i>	82
Tabel 4. 14 Uji Validitas Kinerja pada Variabel Kepuasan Pelanggan.....	83
Tabel 4. 15 Uji <i>Cronbach Alpha</i> pada Kualitas Pelanggan	88
Tabel 4. 16 Uji <i>Cronbach Alpha</i> pada Penilaian Kinerja dari Pelanggan	84
Tabel 4. 17 Nilai Gap Variabel <i>Tangible</i>	85
Tabel 4. 18 Nilai Gap Variabel <i>Realibility</i>	86
Tabel 4. 19 Nilai Gap pada Variabel <i>Assurance</i>	87
Tabel 4. 20 Nilai Gap Variabel <i>Responsiveness</i>	87
Tabel 4. 21 Nilai Gap Variabel <i>Empathy</i>	88
Tabel 4. 22 Nilai Gap Variabel Kepuasan Pelanggan	89
Tabel 4. 23 Nilai Gap Keseluruhan Variabel	90
Tabel 4. 24 Kuadran A	93
Tabel 4. 25 Kuadran B.....	93
Tabel 4. 26 Kuadran C.....	94
Tabel 4. 27 Kuadran D	97

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 2 Logo Asri Motor	7
Gambar 1. 3 Tampilan pelayanan dan Ketersediaan Informasi ASRI Motor di Media Sosial	8
Gambar 1. 4 Salah satu review pelanggan.....	9
Gambar 1. 5 Pelayanan di Asri Motor.....	11
Gambar 1. 6 Pelaksanaan Event Rutin dengan Pelanggan	11
Gambar 1. 7 Interior Front desk Pelayanan Asri Motor.....	12
Gambar 1. 8 Logo Asri Motor	59
Gambar 2. 2 Model Penelitian Jurnal.....	38
Gambar 2. 3 Model Penelitian	42
Gambar 4. 2 Persentase Jenis Kelamin	61
Gambar 4. 3 Persentase Usia	62
Gambar 4. 4 Persentase Domisili	63
Gambar 4. 5 Persentase Pekerjaan	64
Gambar 4. 6 Persentase Pengeluaran Rutin	67
Gambar 4. 7 Hasil Analisis GAP	92
Gambar 4. 8 Kuadran IPA (Sumber: Hasil Olah Data, 2024)	100