

## DAFTAR ISI

|                                                         |      |
|---------------------------------------------------------|------|
| HALAMAN PENGESAHAN .....                                | ii   |
| HALAMAN PERNYATAAN .....                                | iii  |
| ABSTRAK .....                                           | iv   |
| KATA PENGANTAR .....                                    | vi   |
| DAFTAR ISI .....                                        | viii |
| DAFTAR TABEL .....                                      | i    |
| DAFTAR GAMBAR .....                                     | ii   |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                                   | ii   |
| BAB I PENDAHULUAN .....                                 | 1    |
| 1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....                | 1    |
| 1.1.1 Profil PT. Frigia Airconditioning .....           | 1    |
| 1.1.2 Logo Perusahaan .....                             | 2    |
| 1.1.3 Filosofi PT. Frigia Airconditionig .....          | 3    |
| 1.1.4 Struktur Organisasi PT Frigia Airconditiong ..... | 3    |
| 1.1.5 Jenis Layanan .....                               | 4    |
| 1.1.6 Visi dan Misi Perusahaan .....                    | 5    |
| 1.2 Latar Belakang Masalah .....                        | 6    |
| 1.3 Rumusan Masalah .....                               | 10   |
| 1.4 Tujuan Penelitian .....                             | 10   |
| 1.5 Kegunaan Penelitian .....                           | 10   |
| 1.6 Batasan Penelitian .....                            | 11   |
| 1.7 Sistematika Penulisan .....                         | 11   |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....                           | 13   |
| 2.1 Rangkuman Teori.....                                | 13   |
| 2.1.1 Pemasaran .....                                   | 13   |
| 2.1.2 Manajemen Pemasaran .....                         | 13   |
| 2.1.3 Kualitas Pelayanan .....                          | 14   |
| 2.1.4 Kepuasan Pelanggan .....                          | 15   |
| 2.2 Penelitian Terdahulu .....                          | 18   |
| 2.3 Kerangka Pemikiran.....                             | 20   |
| 2.4 Hipotesis Penelitian .....                          | 20   |

|                                                                                                    |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| BAB III METODELOGI PENELITIAN .....                                                                | 21 |
| 3.1 Pendekatan Penelitian .....                                                                    | 21 |
| 3.2 Jenis Penelitian.....                                                                          | 21 |
| 3.3 Variabel Operasional .....                                                                     | 22 |
| 3.3.1 Skala Pengukuran.....                                                                        | 27 |
| 3.4 Tahapan Penelitian .....                                                                       | 28 |
| 3.5 Populasi dan Sampel .....                                                                      | 29 |
| 3.5.1 Populasi .....                                                                               | 29 |
| 3.5.2 Sampel.....                                                                                  | 30 |
| 3.5.3 Teknik Sampling .....                                                                        | 31 |
| 3.6 Teknik Pengumpulan Data .....                                                                  | 32 |
| 3.6.1 Sumber Data .....                                                                            | 32 |
| 3.6.2 Metode Pengumpulan Data .....                                                                | 33 |
| 3.7 Uji Validitas Dan Reliabilitas .....                                                           | 33 |
| 3.7.1 Uji Validitas .....                                                                          | 33 |
| 3.7.2 Uji Reliabilitas .....                                                                       | 34 |
| 3.8 Teknik Analisis Data.....                                                                      | 35 |
| 3.8.1 Analisa Statistik Deskriptif .....                                                           | 35 |
| 3.8.2 Uji Normalitas .....                                                                         | 37 |
| 3.8.3 Uji Koefisien Determinasi ( <i>R square</i> ) .....                                          | 37 |
| 3.8.4 Analisis Regresi Linier Sederhana .....                                                      | 38 |
| 3.9 Pengujian Hipotesis .....                                                                      | 38 |
| 3.10 Uji t .....                                                                                   | 39 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....                                                       | 40 |
| 4.1. Karakteristik Responden .....                                                                 | 40 |
| 4.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                                     | 40 |
| 4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....                                               | 41 |
| 4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....                                 | 41 |
| 4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....                                          | 42 |
| 4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan .....                                         | 43 |
| 4.1.5 Karakteristik Responden Sumber Informasi Mengenai Jasa AC Di PT.Frigia Airconditioning ..... | 43 |
| 4.2 Hasil Penelitian .....                                                                         | 44 |
| 4.2.1 Validitas Dan Reliabilitas .....                                                             | 44 |

|                                  |                                                    |    |
|----------------------------------|----------------------------------------------------|----|
| 4.2.1.1                          | Validitas .....                                    | 44 |
| 4.2.1.2                          | Reliabilitas .....                                 | 46 |
| 4.2.2                            | Analisa Deskriptif .....                           | 47 |
| 4.2.2.1                          | Analisis Variabel Kualitas Pelayanan Reparasi AC . | 47 |
| 4.2.2.2                          | Analisis Variabel Kepuasan Pelanggan.....          | 61 |
| 4.2.3                            | Uji Normalitas .....                               | 66 |
| 4.2.4                            | Koefisien Determinasi (R square) .....             | 66 |
| 4.2.5                            | Analisis Regresi Linier Sederhana .....            | 67 |
| 4.2.6                            | Uji t .....                                        | 69 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN ..... |                                                    | 70 |
| 5.1                              | Kesimpulan .....                                   | 70 |
| 5.2                              | Saran .....                                        | 71 |
| 5.2.1                            | Bagi Perusahaan .....                              | 71 |
| 5.2.2                            | Bagi Peneliti Selanjutnya .....                    | 72 |
| DAFTAR PUSTAKA .....             |                                                    | 73 |