

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian</b> .....	<b>1</b>
1.1.1 Sejarah Piaggio Vespa.....	1
1.1.2 Misi Perusahaan .....	3
1.1.3 Nilai Perusahaan.....	4
<b>1.2 Latar Belakang Penelitian</b> .....	<b>5</b>
<b>1.3 Rumusan Masalah</b> .....	<b>11</b>
<b>1.4 Tujuan Penelitian</b> .....	<b>12</b>
<b>1.5 Manfaat Penelitian</b> .....	<b>12</b>
1.5.1 Aspek Akademis .....	12
1.5.2 Aspek Praktis .....	13
<b>1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir</b> .....	<b>13</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>19</b>
<b>2.1 Teori Dan Penelitian Terdahulu</b> .....	<b>19</b>

2.1.1	Manajemen.....	19
2.1.2	Pemasaran .....	20
2.1.3	Manajemen Pemasaran.....	20
2.1.4	Kualitas Service .....	21
2.1.5	Kepuasan Pelanggan .....	26
2.1.6	Layanan Purna Jual .....	26
<b>2.2</b>	<b>Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>27</b>
<b>2.3</b>	<b>Kerangka Pemikiran.....</b>	<b>30</b>
<b>2.4</b>	<b>Hipotesis Penelitian.....</b>	<b>31</b>
2.4.1	Tangibles terhadap kepuasan pelanggan.....	32
2.4.2	Reability terhadap kepuasan pelanggan.....	32
2.4.3	Responsivness kepuasan pelanggan.....	32
2.4.4	Assurance terhadap kepuasan pelanggan.....	33
2.4.5	Emphaty terhadap kepuasan pelanggan .....	33
2.4.6	Quality Service terhadap Kepuasan Pelanggan.....	33
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>
<b>3.1</b>	<b>Jenis Penelitian .....</b>	<b>35</b>
<b>3.2</b>	<b>Operasionalisasi Variabel.....</b>	<b>37</b>
<b>3.3</b>	<b>Skala Pengukuran .....</b>	<b>40</b>
<b>3.4</b>	<b>Tahapan Penelitian .....</b>	<b>41</b>
<b>3.5</b>	<b>Populasi dan Sampel.....</b>	<b>41</b>
3.5.1	Populasi.....	41
3.5.2	Sampel.....	42
<b>3.6</b>	<b>Teknik Pengumpulan Data.....</b>	<b>43</b>
3.6.1	Data Primer .....	43
3.6.2	Data Sekunder .....	43
<b>3.7</b>	<b>Uji Validitas dan Realibilitas .....</b>	<b>43</b>
3.7.1	Uji Validitas .....	43

3.7.2 Uji Reabilitas.....	45
<b>3.8 Teknik Analisis data .....</b>	<b>46</b>
3.8.1 Analisis Deskriptif .....	46
3.8.2 Multivariate Analysis .....	48
3.8.3 Structural Equation Model (SEM) .....	48
3.8.4 Partial Least Square (PLS).....	49
3.8.5 Uji GoF (Godness-of-Fit).....	52
3.8.6 Uji Hipotesis.....	52
<b>BAB IV .....</b>	<b>54</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>54</b>
<b>4.1 Karakteristik Responden.....</b>	<b>54</b>
4.1.1 Jenis Kelamin .....	54
4.1.2 Usia .....	55
4.1.3 Pendapatan Perbulan .....	55
4.1.4 Jumlah Tahun Memiliki Kendaraan Vespa.....	56
<b>4.2 Analisis SEM.....</b>	<b>57</b>
4.2.1 Evaluasi Measurement (Outer) Model .....	57
<b>Tabel 4.6. Composite Reliability dan Cronbach's Alpha .....</b>	<b>60</b>
4.2.2 Pengujian Model Struktural (Inner Model).....	66
<b>1. Pengujian Hipotesis H1.....</b>	<b>67</b>
<b>2. Pengujian Hipotesis H2.....</b>	<b>67</b>
<b>3. Pengujian Hipotesis H3.....</b>	<b>67</b>
<b>4. Pengujian Hipotesis H4.....</b>	<b>67</b>
<b>5. Pengujian Hipotesis H5.....</b>	<b>68</b>
<b>6. Pengujian Hipotesis H6.....</b>	<b>68</b>
<b>4.3 Pembahasan .....</b>	<b>69</b>

4.3.1 Pengaruh Tangible Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Layanan Purna Jual Dealer Piaggio Vespa Di Kota Bandung .....	69
4.3.2 Pengaruh Reliability Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Layanan Purna Jual Dealer Piaggio Vespa Di Kota Bandung .....	70
4.3.3 Pengaruh Responsiveness Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Layanan Purna Jual Dealer Piaggio Vespa Di Kota Bandung .....	70
4.3.4 Pengaruh Assurance Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Layanan Purna Jual Dealer Piaggio Vespa Di Kota Bandung .....	71
4.3.5 Pengaruh Empathy Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Layanan Purna Jual Dealer Piaggio Vespa Di Kota Bandung .....	72
4.3.6 Pengaruh Kualitas Servis Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Layanan Purna Jual Dealer Piaggio Vespa Di Kota Bandung .....	73
<b>BAB V.....</b>	<b>74</b>
<b>SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>74</b>
<b>5.1 Simpulan .....</b>	<b>74</b>
<b>5.2 Saran.....</b>	<b>75</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>76</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>82</b>