

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
RINGKASAN EKSEKUTIF .....	iii
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv

### **BAB I. PENDAHULUAN**

I.1 Latar Belakang Permasalahan .....	1
I.2 Perumusan Masalah.....	3
I.3 Tujuan Penelitian.....	3
I.4 Manfaat Penelitian.....	4
I.5 Kerangka Penulisan.....	4

### **BAB II. LANDASAN TEORI**

II.1 Produk.....	6
II.1.1 Definisi Produk.....	6
II.1.2 Klasifikasi Produk .....	6
II.2 Jasa .....	7
II.2.1 Definisi Jasa.....	7
II.2.2 Karakteristik Jasa.....	8
II.2.3 Kategori Bauran Jasa .....	8
II.2.4 Belapan Grup Jasa Pendamping.....	10
II.3 Atribut Produk.....	11

II.4	Kepuasan Konsumen.....	12
II.4.1	Definisi Konsumen .....	12
II.4.2	Prilaku Konsumen .....	13
II.4.3	Definisi Kepuasan Konsumen .....	14
II.4.4	Harapan / Ekspektasi Konsumen.....	18
II.4.5	Persepsi konsumen Mengenai Kualitas Produk & Pelayanan .....	19
II.4.6	Dampak Kepuasan Konsumen .....	21
II.5	Survei Kepuasan Konsumen.....	23
II.5.1	Tujuan dan Manfaat Survei Kepuasan Konsumen .....	24
II.5.2	Kelemahan Survei Kepuasan Konsumen .....	25
 <b>BAB III. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b>		
III.1	Sejarah Singkat Perusahaan.....	27
III.2	Struktur Organisasi Perusahaan.....	27
III.3	Kegiatan Bauran Pemasaran PT Massindo Karya Prima .....	31
III.4	Konsumen.....	36
 <b>BAB IV. METODOLOGI PENELITIAN</b>		
IV.1	Desain Penelitian.....	37
IV.2	Metode Pengumpulan Data.....	38
IV.3	Metode Pengambilan Sampel.....	39
IV.4	Desain Kuesioner.....	39
IV.5	Uji Coba Validitas dan Reliabilitas.....	41
IV.6	Metode Analisis Data.....	42
IV.6.1	<i>Importance – Performance Analysis</i> .....	42
IV.6.2	Analisis Regresi.....	45

## **BAB V. ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

V.1	Karakteristik Responden.....	50
V.1.1	Jenis Kelamin Responden.....	51
V.1.2	Usia Responden .....	52
V.1.3	Status Responden .....	53
V.1.4	Pendidikan Responden .....	54
V.1.5	Pekerjaan Responden.....	55
V.2	Uji Coba Validitas dan Reliabilitas .....	56
V.3	Analisis Rata-rata Tingkat Kepuasan dan Kepentingan .....	57
V.3.1	Analisis Rata-rata Tingkat Kepuasan .....	57
V.3.1.1	Variabel Pelayanan Pada Saat di <i>Showroom</i> Comforta.....	57
V.3.1.2	Variabel Pelayanan Pada Saat Pengiriman ( <i>Delivery</i> ) .....	60
V.3.1.3	Variabel Pelayanan Pada Saat Setelah Penjualan ( <i>After Sales Service</i> ) .....	61
V.3.2	Analisis Rata-rata Tingkat Kepentingan.....	62
V.3.2.1	Variabel Pelayanan Pada Saat di <i>Showroom</i> Comforta.....	63
V.3.2.2	Variabel Pelayanan Pada Saat Pengiriman ( <i>Delivery</i> ) .....	65
V.3.2.3	Variabel Pelayanan Pada Saat Setelah Penjualan ( <i>After Sales Service</i> ) .....	67
V.4	<i>Importance – Performance Grid</i> .....	69
V.4.1	Variabel Pelayanan Pada Saat di <i>Showroom</i> Comforta.....	69
V.4.2	Variabel Pelayanan Pada Saat Pengiriman ( <i>Delivery</i> ) .....	72
V.4.3	Variabel Pelayanan Pada Saat Setelah Penjualan ( <i>After Sales Service</i> ) .....	76

V.5	Analisis Regresi .....	79
V.5.1	Pelayanan Pada Saat di <i>Showroom</i> Comforta.....	79
V.5.2	Analisis Regresi Berganda Pelayanan Pada Saat di <i>Showroom</i> Comforta.....	82
V.5.2	Pelayanan Pada Saat Pengiriman ( <i>Delivery</i> ) .....	85
V.5.2	Analisis Regresi Berganda Pelayanan Pada Saat Pengiriman ( <i>Delivery</i> ) .....	87
V.5.3	Pelayanan Pada Saat Setelah Penjualan ( <i>After Sales Service</i> )....	89
V.5.2	Analisis Regresi Berganda Pelayanan Pada Saat Setelah Penjualan ( <i>After Sales Service</i> ) Comforta.....	91

## **BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN**

VI.1	Kesimpulan.....	95
V.1.1	Pelayanan Pada Saat di <i>Showroom</i> Comforta.....	95
V.1.2	Pelayanan Pada Saat Pengiriman ( <i>Delivery</i> ) .....	96
V.1.3	Pelayanan Pada Saat Setelah Penjualan ( <i>After Sales Service</i> )....	97
VI.2	Saran .....	98

<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	99
-----------------------------	----