

## ‘DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	i
LEMBAR PERNYATAAN.....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN .....	x
INTISARI .....	xi
ABSTRACT .....	xiii
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan Penelitian .....	3
1.4. Kontribusi Penelitian .....	3
1.5. Sistematika Penulisan .....	4
<b>BAB II. LANDASAN TEORI</b>	
2.1. Konsep Layanan.....	5
2.2. Konsep Kualitas Pelayanan.....	6
2.3. Konsep Kepuasan Pelanggan.....	10
<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b>	
3.1. Variabel Penelitian.....	17
3.2.. <i>Definisi Operasional Variabel</i> .....	18
3.2.1. <i>Variabel Input</i> .....	18
3.2.2. Variabel Proses .....	18
3.2.3. Variabel Output.....	19
3.3. Tempat dan Waktu Penelitian.....	19
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	19
3.5. Analisis Deskripsi .....	20
3.5. Uji Statistik.....	20



#### BAB IV. ANALISIS HASIL PENELITIAN

4.1. Statistik Deskriptif KETIDAKPUASAN LAYANAN PURNA JUAL dan KPI .....	21
4.2. Hasil korelasi yang signifikan antar variable dengan total data dari 28 titik pusat servis.....	23
4.2.1. Korelasi antar variable dengan Grup 1 .....	29
4.2.2. Korelasi antar variable dengan Grup 2 .....	32
4.2.3. Korelasi antar variable dengan Grup 3 .....	35
4.3. Perbaikan Kinerja Yang Harus Dilakukan oleh Perusahaan .....	37
4.3.1. Perbaikan secara menyeluruh ke semua pusat servis terhadap variabel KETIDAKPUASAN LAYANAN PURNAJUAL .....	37
4.3.2. Perbaikan Pada Masing-masing grup terhadap variabel KETIDAKPUASAN LAYANAN PURNAJUAL .....	39
4.3.2.1. <i>Grup 1</i> .....	39
4.3.2.1. <i>Grup 2</i> .....	41
4.3.2.1. <i>Grup 3</i> .....	41
BAB V. PENUTUP	
5.1. Kesimpulan & Saran.....	43
5.1.1 Variabel PENGULANGAN PERBAIKAN akibat dari kemampuan teknisi.....	43
5.1.2 Variabel PENGULANGAN PERBAIKAN akibat pemakaian oleh konsumen.....	44
DAFTAR PUSTAKA .....	47

## DAFTAR TABEL

1. Statistik Deskriptif KETIDAKPUASAN LAYANAN PURNA JUAL .....	21
2. Statistik Deskriptif KPI Perusahaan .....	22
3. Data KETIDAKPUASAN LAYANAN PURNA JUAL dan KPI (total semua pusat servis).....	22
4. Korelasi antar Variable Total Semua Pusat Service.....	23
5. Data KETIDAKPUASAN LAYANAN PURNA JUAL dan KPI Group 1.....	28
6. Korelasi antar Variable pada Group 1 .....	28
7. Data KETIDAKPUASAN LAYANAN PURNA JUAL dan KPI Group 2.....	31
8. Korelasi antar Variable pada Group 2.....	31
9. Data KETIDAKPUASAN LAYANAN PURNA JUAL dan KPI Group 3.....	34
10. Korelasi antar Variable pada Group 3.....	34

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Daftar Kuesioner *Follow-Up Call* yang dilakukan oleh PT Sharp  
Electronics Indoensia .....48