

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN KEASLIAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II GAMBARAN UMUM PENULISAN	
2.1 Pengertian Pelayanan.....	6
2.2 Kualitas Pelayanan.....	8
2.3 Pengertian Karyawan.....	10
2.4 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	11
2.5 Metode Penelitian.....	14
2.6 Teknik Pengolahan Data.....	22



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

**ANALISIS PELAYANAN KARYAWAN DAN KEPUASAN KONSUMEN ASTRA HONDA MOTOR
KALIURANG**

FANNYDIA FAHRUNNIZA, Paramita Her Astuti, SE.,MSc

Universitas Gadjah Mada, 2015 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN

3.1 Karakteristik Responden..... 24

3.2 Analisis Hasil Penelitian..... 26

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan..... 47

4.2 Saran..... 47

DAFTAR PUSTAKA..... 49

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1

Alat Ukur Penelitian.....	18
---------------------------	----

Tabel 3.1.1

Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	24
---	----

Tabel 3.1.2

Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	25
---	----

Tabel 3.1.3

Hasil Kuisisioner Berkaitan Dengan Pelayanan Karyawan.....	26
--	----

Tabel 3.1.4

Hasil Kuisisioner Pernyataan Kepuasan Konsimen.....	35
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1

Kuisisioner Serta Wawancara.....	50
1. Kuisisioner.....	51
2. Wawancara.....	54

Lampiran 2

Tabulasi Hasil Penelitian.....	57
1. Tabulasi Gambaran Umum Responden.....	58
2. Tabulasi Analisis Pelayanan Karyawan.....	59
3. Tabulasi Analisis Kepuasan Konsumen.....	60

Lampiran 3

Jawaban Responden Pada Wawancara.....	62
---------------------------------------	----