

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar.....	i
Halaman Sampul Dalam.....	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Halaman Pengesahan.....	iv
Halaman Motto.....	v
Halaman Persembahan.....	vi
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Gambar.....	xv
Daftar Lampiran.....	xvi
Abstrak.....	xviii

### **BAB I : PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	10

C. Rumusan Masalah.....	13
D. Tujuan Penulisan.....	13
E. Kegunaan Penelitian.....	14
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian.....	16
G. Penegasan Istilah.....	16
H. Sistematika Penulisan.....	19

**BAB II : LANDASAN TEORI**

A. Perusahaan.....	22
B. Kualitas Pelayanan.....	26
C. Standar Operasional Prosedur Perusahaan.....	30
D. Harga.....	34
E. Pengertian Kinerja Karyawan.....	37
F. Konsumen atau Pelanggan ( <i>Customer</i> ).....	41
G. Kajian Penelitian Terdahulu.....	42
H. Kerangka Konseptual.....	48
I. Hipotesis Penelitian.....	50

**BAB III : METODE PENELITIAN**

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	51
B. Populasi, Sampling dan Sampel.....	51
1. Populasi.....	51

2. Sampling.....	52
3. Sampel.....	53
C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran.....	55
D. Teknik Pengumpulan Data.....	57
E. Teknik Analisi Data.....	55
1. Uji Validitas.....	59
2. Uji Reliabilitas.....	60
3. Uji Asumsi Klasik.....	61
4. Analisis Regresi Linier Berganda.....	63
5. Uji Hipotesis.....	65
6. Analisis Koefisien Determinasi.....	66
7. Rancangan Quisioner.....	67

**BAB IV : HASIL PENELITIAN**

A. Deskripsi Objek Penelitian.....	68
1. Sejarah Perusahaan AHASS Bina Motor Rejotangan.....	68
2. Daftar Harga Jasa dan <i>Sparepart</i> Perusahaan AHASS Bina Motor Rejotangan.....	69
3. Standar Operasional Prosedur Perusahaan AHASS Bina Motor Rejotangan.....	70
4. Daftar Nama Beserta <i>Rating</i> Karyawan	

AHASS Bina Motor Rejoatangan.....	72
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	73
C. Karakteristik Responden.....	74
1. Jenis Kelamin Responden.....	74
2. Alamat Responden.....	75
D. Hasil Penelitian.....	76
1. Deskripsi Variabel Penelitian.....	76
2. Hasil Jawaban Responden.....	76
E. Analisi Data.....	80
1. Uji Validitas, Reliabilitas.....	80
a. Uji Validitas.....	80
b. Uji Reliabilitas.....	83
2. Uji Asumsi Klasik.....	86
a. Uji Normalitas.....	86
b. Uji Multikolinearitas.....	91
c. Uji Heteroskedastisitas.....	92
d. Uji Regresi Linier Berganda.....	93
3. Uji Hipotesis.....	96
a. Uji T-Test.....	96
b. Uji F-Test.....	99
4. Uji Koefisien Determinasi.....	100

**BAB V : PEMBAHASAN**

**BAB VI : PENUTUP**

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN