

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
I.1 Latar Belakang Masalah.....	1
I.2 Rumusan Masalah	7
I.3 Tujuan Penelitian.....	8
I.4 Manfaat Penelelitian.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	
2.1 Kajian Pustaka	10
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	28
2.3 Kerangka Pemikiran	35
2.4 Hipotesis	41

BAB III OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek dan Ruang Lingkup Penelitian	42
3.2 Metode Penelitian	44
3.3 Operasionalisasi Variabel Penelitian	45
3.4 Metode Pengumpulan Data	48
3.5 Teknik Penentuan Populasi dan Sampel	49

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Unit Analisis	56
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	60

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	93
5.2 Saran	95

DAFTAR PUSTAKA	97
----------------------	----

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Nomor Tabel	Judul Tabel	Halaman
Tabel 1.1	<i>Motorcycle Production Wholesales Domestic and Exports</i> (Tahun 1996 hingga 2008)	2
Tabel 1.2	Prediksi <i>Omzet</i> Penjualan Sepeda Motor Nasional (Per 5 Tahun) dari tahun 2010-2025 (dalam Triliun Rupiah)	3
Tabel 1.3	<i>Market Share</i> Sepeda Motor Di Indonesia Berdasarkan Merek Tahun 2005-2009 (Dalam Unit & Persen)	4
Tabel 2.1	Lima Sebab Utama di Belakang Kisah Advokasi dan <i>Assassin</i>	27
Tabel 2.2	Tinjauan Penelitian Terdahulu	34
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel	46
Tabel 4.1	Karakteristik Jenis Kelamin Responden	56
Tabel 4.2	Karakteristik Usia Responden	57
Tabel 4.3	Karakteristik Pekerjaan Responden	59
Tabel 4.4	Karakteristik Pendapatan Responden	60
Tabel 4.5	Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X_1)	61
Tabel 4.6	Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)	62
Tabel 4.7	Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)	63
Tabel 4.8	Uji Reliabilitas	64
Tabel 4.9	Nilai Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Produk	65
Tabel 4.10	Nilai Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	68
Tabel 4.11	Nilai Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan	73

Tabel 4.12	Uji Normalitas X_1	77
Tabel 4.13	Uji Normalitas X_2	78
Tabel 4.14	Uji Normalitas Y	78
Tabel 4.15	Linearitas antara X_1 dan Y	79
Tabel 4.16	Linearitas antara X_2 dengan Y	80
Tabel 4.17	Hasil Uji Perhitungan Multikoleniaritas	81
Tabel 4.18	Hasil Uji Perhitungan Heteroskedastisitas	82
Tabel 4.19	Uji t variabel X_1	83
Tabel 4.20	Uji t variabel X_2	86
Tabel 4.21	Hasil Analisis Uji F Kualitas Produk (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	89
Tabel 4.22	Hasil analisis Determinasi X_1 dan X_2 Terhadap Y	92

DAFTAR GAMBAR

Nomor Gambar	Judul Gambar	Halaman
Gambar 1.1	Hubungan Antara Kepuasan Pemilik Kendaraan dan Penjualan Periode 1998-2003	5
Gambar 2.1	<i>Customer Perception of Quality and Customer Satisfaction</i>	39
Gambar 2.2	Model Kerangka Penelitian	41

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor Lampiran	Judul Lampiran
Lampiran 1	Surat Pengajuan Penelitian
Lampiran 2	Analisis Responden Kualitas Produk
Lampiran 3	Analisis Responden Kualitas Pelayanan
Lampiran 4	Analisis Responden Kepuasan Pelanggan
Lampiran 5	Uji Validitas
Lampiran 6	Uji Reliabilitas
Lampiran 7	Uji Normalitas
Lampiran 8	Uji Linearitas
Lampiran 9	Uji Multikoleniaritas
Lampiran 10	Uji Heterokedastisitas
Lampiran 11	Uji t
Lampiran 12	Uji F
Lampiran 13	Analisis Determinasi