

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>.....</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>i</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAKSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	10
1.5 Tinjauan Pustaka.....	10
1.5.1 Tinjauan Empirik .....	10
1.5.2 Tinjauan Teoritis .....	15
1.5.2.1 Bauran Pemasaran .....	15
1.5.2.2 Produk.....	15
1.5.2.3 Atribut Produk .....	16
1.5.3 Kualitas .....	20

1.5.4	Kualitas Produk.....	24
1.5.4.1	Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas .....	26
1.5.4.2	Perspektif Terhadap Kualitas Produk .....	27
1.5.4.3	Indikator Kualitas Produk.....	29
1.5.5	Harga .....	30
1.5.5.1	Pengertian Harga .....	30
1.5.5.2	Persepsi Kewajaran atau Kesesuaian Harga .....	33
1.5.5.3	Indikator Kesesuaian Harga.....	33
1.5.6	Kepuasan Pelanggan .....	34
1.5.6.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	34
1.5.6.2	Komponen Kepuasan.....	36
1.5.6.3	Elemen Kepuasan Pelanggan.....	37
1.5.6.4	Tipe-tipe Kepuasan dan Ketidakpuasan Pelanggan. .....	38
1.5.6.5	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	39
1.5.6.6	Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	40
1.5.6.7	Indikator Kepuasan Pelanggan .....	42
1.5.7	Konsep yang menghubungkan antar variabel penelitian .....	42
1.5.7.1	Pengaruh Kualitas Produk terhadap kepuasan pelanggan .....	42
1.5.7.2	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	43

1.6 Kerangka Pemikiran .....	43
1.7 Definisi Konsep dan Definisi Operasional .....	44
1.8 Hipotesis .....	49
1.9 Metode Penelitian .....	50
1.9.1 Tipe Peneltian.....	50
1.9.2 Lokasi Penelitian.....	50
1.9.3 Sumber Data.....	50
1.9.4 Ruang Lingkup Penelitian.....	50
1.9.5 Teknik Pengumpulan Data.....	51
1.9.6 Populasi dan Sampel .....	51
1.9.6.1 Teknik Sampling.....	52
1.9.7 Uji validitas dan Uji Reliabilitas .....	53
1.9.8 Teknik Analisis Data.....	54
<b>BAB II. GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN.....</b>	<b>60</b>
2.1 Sejarah Perusahaan.....	60
2.2 Struktur Organisasi perusahaan.....	66
<b>BAB III. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>67</b>
3.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	67
3.1.1 Uji Validitas .....	67
3.1.2 Uji Reliabilitas .....	69
3.2 Karakteristik Responden .....	71
3.3 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Peneltian.....	72
3.3.1 Analaisis Deskriptif Variabel Kualitas Produk .....	80

3.3.2	Analisis Deskriptif Variabel Harga.....	88
3.3.3	Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan .....	94
3.4	Uji Asumsi Klasik.....	101
3.4.1	Uji Normalitas.....	101
3.4.2	Uji Heteroskedastisitas.....	102
3.4.3	Uji Multikolinieritas.....	102
3.5	Analisis Statistik Inferensial .....	103
3.6	Uji Hipotesis .....	105
3.6.1	Uji Simultan (F) .....	105
3.6.2	Uji Parsial (t).....	106
3.7	Uji Koefisien Dertiminasi .....	107
3.8	Pembahasan.....	108

#### **BAB IV. PENUTUP114**

4.1	Kesimpulan .....	114
4.2	Saran.....	114

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **PERIHAL LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Distribusi Penjualan Sepeda Motor 250cc di Yogyakarta, April - Juni 2016.....	3
Tabel 1.2 Penelitian Terdahulu .....	13
Tabel 1.3 Operasional Variabel.....	47
Tabel 1.4 Skala Likert .....	51
Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk .....	68
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Variabel Harga .....	69
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan .....	69
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	70
Tabel 3.5 Persentase Responden Berdasarkan Usia.....	72
Tabel 3.6 Tanggapan mengenai performa kecepatan kawasaki ninja 250 cc .....	74
Tabel 3.7 Tanggapan mengenai Kelengkapan pengaman double cakram di sepeda motor kawasaki ninja 250cc berfungsi dengan baik dan lancar.....	75
Tabel 3.8 Tanggapan mengenai sepeda motor kawasaki ninja 250cc tidak mudah rusak .....	76
Tabel 3.9 Tanggapan mengenai Sistem operasional sepeda motor Kawasaki ninja 250cc mudah dan lancar dioperasikan .....	78
Tabel 3.10 Tanggapan mengenai Sepeda motor kawasaki 250cc ninja memenuhi standarisasi untuk digunakan atau dioperasikan .....	79
Tabel 3.11 Tanggapan mengenai Sepeda motor kawasaki ninja 250cc mempunyai ketahanan produk untuk dioperasikan dalam jangka waktu lama ...	80

Tabel 3.12 Tanggapan mengenai Suku cadang sepeda motor kawasaki selalu tersedia di setiap dealer resmi Kawasaki .....	81
Tabel 3.13 Tanggapan mengenai Sepeda motor kawasaki hanya bisa diservice di setiap dealer resmi Kawasaki .....	83
Tabel 3.14 Tanggapan mengenai Desain sepeda motor kawasaki ninja 250cc <i>sporty</i> dan <i>elegan</i> .....	84
Tabel 3.15 Tanggapan mengenai Sepeda motor kawasakininja 250 cc selalu memiliki pembaharuan tampilan .....	85
Tabel 3.16 Tanggapan mengenai Sepeda motor kawasaki ninja 250 cc memberikan varian warna .....	86
Tabel 3.17 Ringkasan rata-rata jawaban item pernyataan variabel kualitas produk .....	87
Tabel 3.18 Tanggapan mengenai harga sepeda motor kawasaki ninja 250cc cukup terjangkau bagi kelas menengah keatas .....	89
Tabel 3.19 Tanggapan mengenai Harga sepeda motor kawasakininja 250cc sebanding dengan kualitas yang ditunjukkan .....	90
Tabel 3.20 Tanggapan mengenai Harga yang ditawarkan sepeda motor kawasaki ninja 250cc bersaing dengan produksekelas.....	91
Tabel 3.21 Tanggapan mengenai Harga yang ditawarkan Sepeda motor kawasaki ninja 250cc sesuai dengan manfaat yang di rasakan .....	92
Tabel 3.22 Hasil rata-rata jawaban item variabel kesesuaian harga .....	93

Tabel 3.23 Tanggapan responden mengenai saya ingin membeli Sepeda motor kawasaki ninja 250cc tipe lain, ketika akan membeli sepeda motor lagi .....	94
Tabel 3.24 Tanggapan responden mengenai saya akan menyampaikankeunggulan sertamenyarankan untuk membeli sepeda motor kawasaki ninja 250cc kepada orang lain.....	96
Tabel 3.25 Tanggapan responden mengenai Saya tidak tertarik dengan iklan sepeda motor merek lain.....	97
Tabel 3.26 Tanggapan responden mengenai saya tetap ingin membeli Sepeda motor kawasaki ninja 250cc meskipun harga yangditawarkan relatif diatasmerek lain .....	98
Tabel 3.27 Tanggapan responden mengenai saya bangga ketika menggunakan sepeda motor kawasaki ninja 250cc .....	99
Tabel 3.28 Hasil rata-rata jawaban dari item pernyataan variabel kepuasan pelanggan .....	100
Tabel 3.29 <i>one sample kolomogrov mirnov</i> .....	101
Tabel 3.30 Multikolinieritas.....	103
Tabel 3.31 Uji Regresi Liner Berganda .....	104
Tabel 3.32 Rangkuman Hasil Uji F .....	106
Tabel 3.33 Rangkuman Hasil Uji t.....	107
Tabel 3.34 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	108

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Produk Kawasaki 250CC .....	4
Gambar 1.2 Konsep Kepuasan Pelanggan .....	36
Gambar 1.3 Kerangka Pemikiran .....	44
Gambar 1.4 Hipotesis .....	49
Gambar 2.1 Struktur Organisasi Sumber Buana Motor, Kawasaki .....	66
Gambar 3.1 Uji Heteroskedastisitas .....	102