Daftar Isi

Halaman

Halaman Judul ................................................................. i
Lembar Pengesahan ........................................................ ii
Pernyataan Orisinalitas .................................................... iii
Motto ................................................................. iv
Persembahan ................................................................. v
Abstraksi ................................................................. vi
Kata Pengantar .............................................................. vii
Daftar Isi ................................................................. ix
Daftar Tabel ............................................................... xiii
Daftar Gambar ............................................................. xvi

BAB 1 Pendahuluan ....................................................... 1
1.1 Latar Belakang Masalah .............................................. 1
1.2 Rumusan Masalah .................................................... 8
1.3 Tujuan Penelitian .................................................... 8
1.4 Manfaat Penelitian ................................................... 9
   1. Manfaat Praktis .................................................... 9
   2. Manfaat Teoritis .................................................. 9
1.5 Tinjauan Pustaka ..................................................... 9
   1.5.1 Tinjauan Teoritis ............................................. 9
      1.5.2.1 Kepuasan Pelanggan .................................. 9
      1.5.2.2 Faktor-faktor yang memengaruhi Kepuasan Pelanggan ...... 11
      1.5.2.3 Kualitas Produk .......................................... 13
      1.5.2.4 Harga ..................................................... 15
BAB II GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN .............................. 52
2.1 Sejarah Komunitas Motor Kaskus Thailook and Racing Look .......... 52
2.2 Sejarah Perusahaan ........................................................................ 53
2.3 Struktur Organisasi Perusahaan ..................................................... 57

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN ............................................ 58
3.1 Karakteristik Responden ................................................................. 58
    3.1.1 Jenis Kelamin Responden ......................................................... 59
    3.1.2 Usia Responden ................................................................. 59
    3.1.3 Pekerjaan Responden .......................................................... 60
    3.1.4 Pengeluaran Perbulan ......................................................... 61
3.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas ............................................... 63
    3.2.1 Uji Validitas ........................................................................ 63
    3.2.2 Uji Reliabilitas ................................................................. 64
3.3 Data dan Analisis ............................................................................ 65
    3.3.1 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Produk ............. 66
    3.3.2 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Harga ......................... 84
    3.3.3 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Citra Merek ................. 88
    3.3.4 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan .... 94
3.4 Analisis Statistik Inferensial ................................................................. 102
    3.4.1 Uji Asumsi Klasik ................................................................. 102
        3.4.1.1 Uji Normalitas ......................................................... 103
        3.4.1.2 Uji Heteroskedastisitas ........................................ 104
        3.4.1.3 Uji Multikolinieritas ........................................... 105
    3.4.2 Analisis Linear Berganda .................................................... 105
    3.4.3 Pengujian Hipotesis ............................................................. 107
        3.4.3.1 Uji F (secara simultan) ...................................... 108
        3.4.3.2 Uji t (secara parsial) ......................................... 108
        3.4.3.3 Koefisien Determinasi ......................................... 110
    3.5 Pembahasan .............................................................................. 111

BAB IV PENUTUP .................................................................................. 121
4.1 Kesimpulan ............................................................................... 121
4.2 Saran ......................................................................................... 121

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN
## DAFTAR TABEL

<table>
<thead>
<tr>
<th>No</th>
<th>Keterangan</th>
<th>Halaman</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1.1</td>
<td>Daftar Harga Helm</td>
<td>3</td>
</tr>
<tr>
<td>1.2</td>
<td>Jumlah Penjualan Helm D.I Yogyakarta</td>
<td>4</td>
</tr>
<tr>
<td>1.3</td>
<td>Penelitian Terdahulu</td>
<td>26</td>
</tr>
<tr>
<td>1.4</td>
<td>Uraian Penelitian Operasional, Indikator dan Item</td>
<td>36</td>
</tr>
<tr>
<td>1.5</td>
<td>Skala Likert</td>
<td>42</td>
</tr>
<tr>
<td>3.1</td>
<td>Jenis Kelamin Responden</td>
<td>59</td>
</tr>
<tr>
<td>3.2</td>
<td>Usia Responden</td>
<td>60</td>
</tr>
<tr>
<td>3.3</td>
<td>Pekerjaan Responden</td>
<td>61</td>
</tr>
<tr>
<td>3.4</td>
<td>Pengeluaran Perbulan Responden</td>
<td>62</td>
</tr>
<tr>
<td>3.5</td>
<td>Hasil Uji Validitas</td>
<td>63</td>
</tr>
<tr>
<td>3.6</td>
<td>Hasil Uji Reliabilitas</td>
<td>65</td>
</tr>
<tr>
<td>3.7</td>
<td>Produk Helm INK Pelindung Kepala yang Aman</td>
<td>67</td>
</tr>
<tr>
<td>3.8</td>
<td>Produk Helm INK tahan Terhadap Benturan</td>
<td>68</td>
</tr>
<tr>
<td>3.9</td>
<td>Produk Helm INK Memiliki Kaca Tambahan Anti Silau</td>
<td>69</td>
</tr>
<tr>
<td>3.10</td>
<td>Produk Helm INK Memiliki Lubang Sirkulasi Udara</td>
<td>70</td>
</tr>
<tr>
<td>3.11</td>
<td>Produk Helm INK Memiliki Spon yang Dapat dilepas</td>
<td>71</td>
</tr>
<tr>
<td>3.12</td>
<td>Produk Helm INK tidak Mudah rusak</td>
<td>72</td>
</tr>
<tr>
<td>3.13</td>
<td>Produk Helm INK Sangat Mudah digunakan</td>
<td>73</td>
</tr>
<tr>
<td>3.14</td>
<td>Produk Helm INK Nyaman Digunakan</td>
<td>74</td>
</tr>
<tr>
<td>3.15</td>
<td>Harga yang Dikenakan Produk Helm INK Sesuai Dengan Kualitas yang Didapatkan</td>
<td>75</td>
</tr>
<tr>
<td>3.16</td>
<td>Helm INK Memenuhi Stadarisasi Keamanan SNI</td>
<td>76</td>
</tr>
<tr>
<td>3.17</td>
<td>Helm INK Awet atau Tahan Lama</td>
<td>77</td>
</tr>
</tbody>
</table>
3.18 Helm INK Mudah Diperbaiki ................................................................. 78
3.19 *Sparepart* Helm INK Mudah Didapatkan ........................................ 79
3.20 Desain Helm INK *Sporty* ................................................................. 80
3.21 Desain Helm INK Elegan ................................................................. 81
3.22 Helm INK Memberi Varian Model ..................................................... 82
3.23 Helm INK Memberi Varian Warna .................................................... 83
3.24 Harga Produk Helm INK Cukup Terjangkau .................................... 84
3.25 Harga yang Dikenakan Produk Helm INK Sesuai Dengan Kualitas yang Didapatkan ................................................................. 86
3.26 Harga Produk Helm INK Bersaing Dengan Produk Sejenis ............... 87
3.27 Harga Helm INK Sesuai dengan Manfaat yang Didapatkan ................ 88
3.28 Produk Helm INK Memberikan Jaminan Keamanan untuk Setiap Produknya 89
3.29 Produsen Helm INK Mempunyai Reputasi yang Baik .................... 90
3.30 Pelanggan Tampil Lebih Menarik Ketika Menggunakan Helm INK ...... 91
3.31 Pelanggan Lebih Percaya Diri Ketika Menggunakan Produk Helm INK .... 92
3.32 Produk Helm INK Lebih *Trendi* ....................................................... 93
3.33 Produk Helm INK Lebih *Sporty* ....................................................... 94
3.34 Ketika Akan Membeli Produk Helm Lagi, Maka Pelanggan akan Kembali Membeli Produk Helm INK .......................................................... 95
3.35 Pelanggan akan Merekomendasikan Produk Helm INK Kepada Orang Lain 96
3.36 Pelanggan Helm INK Kurang Tertarik dengan Merek dari Produk Pesaing 97
3.37 Pelanggan Helm INK Kurang Tertarik dengan Iklan dari Produk Pesaing .. 98
3.38 Pelanggan tidak Terlalu Memperhatikan Harga yang Ditawarkan Produk Helm INK .................................................................................. 99
3.39 Pelanggan Helm INK Merasa wajar dengan Harga yang Dikenakan Produk Helm INK .................................................................................. 100
3.40 Pelanggan Merasa Senang ketika Menggunakan Helm INK ................. 101
3.41 Uji Normalitas ................................................................. 103
3.42 Uji Multikolinieritas .................................................... 105
3.43 Hasil Uji Regresi Linear Berganda ............................. 106
3.44 Rangkuman Hasil Uji F ................................................. 108
3.45 Rangkuman Hasil Uji t .................................................. 109
3.46 Hasil Uji Koefisien Determinasi ................................. 110
### DAFTAR GAMBAR

<table>
<thead>
<tr>
<th>No</th>
<th>Keterangan</th>
<th>Halaman</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1.1</td>
<td>Konsep Kepuasan Pelanggan</td>
<td>11</td>
</tr>
<tr>
<td>1.2</td>
<td>Kerangka Pemikiran</td>
<td>32</td>
</tr>
<tr>
<td>1.3</td>
<td>Model Hipotesis</td>
<td>40</td>
</tr>
<tr>
<td>2.1</td>
<td>Struktur Organisasi Perusahaan</td>
<td>57</td>
</tr>
<tr>
<td>3.1</td>
<td>Uji Heterokedastisitas</td>
<td>104</td>
</tr>
</tbody>
</table>