

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN COVER	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
MOTTO	iii
PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAKSI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	9
1.4.1. Praktis	9
1.4.2. Teoritis	9
1.5. Tinjauan Pustaka	10
1.5.1. Tinjauan Teoritis.....	10
1.5.1.1. Kepuasan Pelanggan	10
1.5.1.2. Tipe-tipe Kepuasan Pelanggan	11
1.5.1.3. Komponen Kepuasan Pelanggan	12
1.5.1.4. Mengukur Kepuasan Pelanggan	13
1.5.1.5. Elemen Kepuasan Pelanggan	15
1.5.1.6. Faktor-faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	17
1.5.1.7. Indikator Kepuasan Pelanggan	18
1.5.2. <i>Customer Delight</i>	18

1.5.2.1. Pengertian <i>Customer Delight</i>	18
1.5.2.2. Menciptakan <i>Customer Delight</i>	21
1.5.2.3. Indikator <i>Customer Delight</i>	22
1.5.3. <i>Word Of Mouth</i>	23
1.5.3.1. Pengertian <i>Word Of Mouth</i>	23
1.5.3.2. Tingkatan <i>Word Of Mouth</i>	25
1.5.3.3 Strategi Penciptaan <i>Word Of Mouth</i>	26
1.5.3.4 Faktor-Faktor yang memengaruhi <i>Word Of Mouth</i>	26
1.5.3.5. Indikator <i>Word Of Mouth</i>	27
1.5.4. Konsep yang menghubungkan antar Variabel Penelitian	27
1.5.4.1. Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap <i>Customer Delight</i>	27
1.5.4.2. Pengaruh <i>Customer Delight</i> terhadap <i>Word of Mouth</i>	28
1.5.4.3. Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap <i>Word of Mouth</i>	29
1.5.4.4 Hubungan Kepuasan Pelanggan dengan <i>Customer Delight</i> dan <i>Word of Mouth</i>	30
1.5.5. Tinjauan Empiris	30
1.6. Kerangka Pemikiran	39
1.7. Definisi Konsep dan Definisi Operasional	40
1.7.1. Definisi Konsep	40
1.7.2. Definisi Operasional	40
1.8. Hipotesis	42
1.9. Metode Penelitian.....	43
1.9.1. Tipe Penelitian	43
1.9.2. Ruang Lingkup Penelitian	43
1.9.3. Lokasi Penelitian	43
1.9.4. Sumber Data	44

1.9.5. Teknik Pengumpulan Data	44
1.9.6. Populasi dan Sampel	45
1.9.6.1. Populasi	45
1.9.6.2. Sampel	46
1.9.7. Teknik Sampling	47
1.9.8. Uji Instrumen	47
1.9.8.1. Uji Validitas	47
1.9.8.2. Uji Reliabilititas	48
1.9.9. Teknik Analisis Data	49
1.9.9.1. Analisis Statistik Deskriptif	49
1.9.9.2. Analisis Statistik Inferensial	49
1.9.9.2.1. Uji Asumsi Klasik	50
1.9.10. Analisis Jalur (Path Analysis)	52
1.9.11. Uji Hipotesis	54
1.9.11.1. Uji t	54
1.9.11.2. Uji Sobel	54
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	57
2.1. Sejarah Perusahaan PT. Astra International Tbk	57
2.2. Perkembangan PT. Astra International Tbk	58
2.3. Manajemen Astra	60
2.4. Falsafah Astra	61
2.5. Long Term Policy Astra	61
2.6. PT. Astra International Tbk-Honda Yogyakarta	62
2.6.1. Latar Belakang berdirinya PT. Astra International Tbk-Honda Yogyakarta	62
2.6.2. Visi dan Misi PT. Astra International Tbk-Honda Yogyakarta	65
2.6.3. Logo PT. Astra International Tbk-Honda Yogyakarta	65
2.6.4. Produk	66

2.6.5. Saluran Distribusi	67
2.6.6. Harga	69
2.6.7. Promosi	69
2.6.8. Struktur Organisasi	70
BAB III PEMBAHASAN	79
3.1. Identifikasi Responden	79
3.2. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	85
3.2.1. Uji Validitas	85
3.2.2. Uji Reliabilitas	87
3.3. Analisis Data Hasil Penelitian	88
3.3.1. Analisis Statistik Deskriptif	88
3.3.1.1. Kepuasan Pelanggan	88
3.3.1.2. Rekapitulasi Rata-rata item Kepuasan Pelanggan (X)	99
3.3.1.3. <i>Customer Delight</i>	100
3.3.1.4. Rekapitulasi Rata-rata item <i>Customer Delight</i> (Z)	113
3.3.1.5. <i>Word of Mouth</i>	115
3.3.1.6. Rekapitulasi Rata-rata item <i>Word of Mouth</i> (Y)	122
3.3.2. Uji Asumsi Klasik	123
3.3.2.1. Uji Normalitas	123
3.3.2.2. Uji Multikolinearitas	124
3.3.2.3. Uji Heteroskedastisitas	125
3.3.3. Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>) dan Uji t	126
3.3.4. Uji Sobel	133
3.4. Model Hasil Teruji	134
3.5. Pembahasan Hasil Penelitian	135
3.5.1. Hipotesis 1	135
3.5.2. Hipotesis 2	137

3.5.3. Hipotesis 3	139
3.5.4. Hipotesis 4	142
BAB IV PENUTUP	144
4.1. Kesimpulan	144
4.2. Saran	145
DAFTAR PUSTAKA	147

DAFTAR ISI TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Jumlah Pelanggan Bengkel PT. Astra International Tbk-Honda Yogyakarta	5
Tabel 1.2 Respon Pelanggan dan Kognisi-Emosi	21
Tabel 1.3 Penelitian Terdahulu	35
Tabel 1.4 Skala Likert	45
Tabel 1.5 Data Pelanggan Bengkel PT. Astra International Tbk-Honda Yogyakarta	45
Tabel 3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	80
Tabel 3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	81
Tabel 3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	82
Tabel 3.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	83
Tabel 3.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan	84
Tabel 3.6 Uji Validitas	86
Tabel 3.7 Uji Reliabilitas	87
Tabel 3.8 Kategori Skor	88
Tabel 3.9 Skala Distribusi	89
Tabel 3.10 Jawaban Item 1	90
Tabel 3.11 Jawaban Item 2	91
Tabel 3.12 Jawaban Item 3	92
Tabel 3.13 Jawaban Item 4	93
Tabel 3.14 Jawaban Item 5	94
Tabel 3.15 Jawaban Item 6	95
Tabel 3.16 Jawaban Item 7.....	96
Tabel 3.17 Jawaban Item 8.....	97
Tabel 3.18 Jawaban Item 9.....	98
Tabel 3.19 Rekapitulasi Rata-rata Item Kepuasan Pelanggan	99

Tabel 3.20 Jawaban Item 1	101
Tabel 3.21 Jawaban Item 2	102
Tabel 3.22 Jawaban Item 3	103
Tabel 3.23 Jawaban Item 4	104
Tabel 3.24 Jawaban Item 5	105
Tabel 3.25 Jawaban Item 6	106
Tabel 3.26 Jawaban Item 7	107
Tabel 3.27 Jawaban Item 8	108
Tabel 3.28 Jawaban Item 9	109
Tabel 3.29 Jawaban Item 10	110
Tabel 3.30 Jawaban Item 11	111
Tabel 3.31 Jawaban Item 12	112
Tabel 3.32 Rekapitulasi Rata-rata Item <i>Customer Delight</i>	113
Tabel 3.33 Jawaban Item 1	114
Tabel 3.34 Jawaban Item 2	115
Tabel 3.35 Jawaban Item 3	116
Tabel 3.36 Jawaban Item 4	117
Tabel 3.37 Jawaban Item 5	118
Tabel 3.38 Jawaban Item 6	119
Tabel 3.39 Jawaban Item	120
Tabel 3.40 Rekapitulasi Rata-rata Item <i>Word of Mouth</i>	122
Tabel 3.41 Uji Normalitas	123
Tabel 3.42 Uji Multikolinearitas	124
Tabel 3.43 Uji Pengaruh H1.....	127
Tabel 3.44 Uji Pengaruh H2.....	129
Tabel 3.45 Uji Pengaruh H3.....	131

DAFTAR ISI GAMBAR

Halaman

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran	39
Gambar 1.2 Model Hipotesis	42
Gambar 1.3 Model Analisis Jalur.....	53
Gambar 2.1 Logo PT. Astra International Tbk	65
Gambar 2.2 Struktur Bengkel	75
Gambar 2.3 Struktur Organisasi Perusahaan	75
Gambar 3.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas	126
Gambar 3.2 Uji Sobel	133
Gambar 3.3 Model Hasil Teruji	134