

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
ABSRTAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Tinjauan Pustaka	10
1. Teori yang digunakan	10
2. Beberapa Definisi Konsep	10
1) Teori Pemasaran	10
2) Produk.....	11
3) Persepsi	16
4) Persepsi Kualitas	17
5) Kualitas Produk	19
6) Merek.....	23
7) Metode <i>Importance Performance Analysis</i>	24
3. Tinjauan Empiris	25
F. Kerangka Pemikiran	34
G. Definisi Konsep dan Operasional	36
1. Definisi Konsep	36
2. Definisi Operasional	38
H. Metode Penelitian	44
1. Tipe Penelitian.....	44
2. Ruang Lingkup Penelitian	44
3. Objek Penelitian	44
4. Sumber data	45
5. Teknik Pengumpulan Data	45
6. Populasi dan Sampel.....	45
7. Uji Instrumen Penelitian.....	46
a. Uji Validitas.....	47
b. Uji Reliabilitas.....	48

8. Teknik Analisis Data	49
a) Skala Pengukuran Data.....	49
b) Analisis Deskriptif.....	50
c) Uji PQ.....	51
BAB II GAMBARAN OBJEK PENELITIAN.....	55
A. Sejarah Perusahaan	55
B. Visi Dan Misi Perusahaan	56
C. Struktur Organisasi Perusahaan.....	57
BAB III ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	58
A. Karakteristik pelanggan	58
B. Uji Instrumen	63
C. Analisis Statistik Deskriptif.....	65
1. Analisis Statistik Deskriptif Atribut Kinerja (<i>Performance</i>).....	66
2. Analisis Statistik Deskriptif Atribut Fitur (<i>Features</i>).....	74
3. Analisis Statistik Deskriptif Atribut Keandalan (<i>Reliability</i>).....	83
4. Analisis Statistik Deskriptif Atribut Kesesuaian (<i>Conformance</i>).....	89
5. Analisis Statistik Deskriptif Atribut Daya Tahan (<i>Durability</i>).....	93
6. Analisis Statistik Deskriptif Pelayanan (<i>Service</i>).....	97
7. Analisis Statistik Deskriptif Estetika (<i>Aesthetic</i>).....	101
8. Analisis Statistik Deskriptif Atribut Kesan Kualitas	104
D. Uji PQ (<i>Perceived Quality</i>)	108
E. Pembahasan	127
1. Atribut-Atribut yang Menjadi Pertimbangan Pelanggan dalam memilih Kendaraan Roda Empat Jenis Mpv Merek Mitsubishi Xpander.....	128
2. Persepsi Pelanggan terhadap Kualitas Kendaraan Roda Empat Jenis Mpv Merek Mitsubishi Xpander	134
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	139
A. Kesimpulan	139
B. Saran	141
DAFTAR PUSTAKA	144
LAMPIRAN.....	147

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 <i>Market Size</i> Industri di Indonesia Tahun 2017	1
Tabel 1.2. Data Penjualan Mobil MPV Indonesia Periode Januari-April.....	6
Tabel 1.3. Daftar Penelitian terdahulu	31
Tabel 1.4 Definisi Konseptual dan Definisi Operasional Variabel Kendaraan <i>MPV</i> Mitsubishi Xpander	40
Tabel 1.5. Kriteria <i>Alpha Cronbach</i>	59
Tabel 1.6. Skala <i>Likert</i>	59
Tabel 3.1 Jenis Kelamin Pelanggan	59
Tabel 3.2 Data usia Pelanggan	60
Tabel 3.3 Data Pekerjaan Pelanggan.....	61
Tabel 3.4 Data Pendidikan Terakhir Pelanggan	62
Tabel 3.5 Data Pengeluaran Per Bulan Pelanggan.....	63
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	64
Tabel 3.7 Persepsi Pelanggan terhadap Pernyataan Mitsubishi Xpander - Mempunyai Performa Mesin Tangguh	67
Tabel 3.8 Persepsi Pelanggan terhadap Pernyataan Mitsubishi Xpander - Mempunyai Suspensi Mobil Yang Halus Sehingga Membuat Kenyamanan Saat Berkendara	68
Tabel 3.9 Persepsi Pelanggan terhadap Pernyataan Mitsubishi Xpander Menggunakan Mesin Yang Ramah Lingkungan.....	70
Tabel 3.10 Persepsi Pelanggan terhadap Pernyataan Mitsubishi Xpander Mempunyai Konsumsi Bahan Bakar Yang Irit	71
Tabel 3.11 Rekapitulasi Rata – Rata atribut Kinerja (<i>performance</i>)	73
Tabel 3.12 Persepsi Pelanggan terhadap pernyataan Mitsubishi Xpander mempunyai fitur keamanan yang memadai	74
Tabel 3.13 Persepsi Pelanggan terhadap pernyataan Mitsubishi Xpander Mempunyai Fitur <i>Safety</i> (Keselamatan) yang Sudah Canggih	76

Tabel 3.14	Persepsi Pelanggan terhadap pernyataan Mitsubishi Xpander mempunyai fitur kenyamanan yang tinggi ketika berkendara	78
Tabel 3.15	Persepsi Pelanggan terhadap pernyataan Mitsubishi Xpander Mempunyai Fitur Hiburan (<i>Head Unit</i>) Yang Menarik	80
Tabel 3.16	Rekapitulasi Rata – Rata Atribut Fitur.....	82
Tabel 3.17	Persepsi Pelanggan terhadap pernyataan Mitsubishi Xpader handal dalam menempuh perjalanan jarak jauh	84
Tabel 3.18	Persepsi Pelanggan terhadap Pernyataan Mitsubishi Xpander Mempunyai Akselerasi yang Nyaman Saat Berkendara.....	85
Tabel 3.19	Persepsi Pelanggan terhadap Pernyataan Mitsubishi Xpander Mempunyai <i>Spare Parts</i> Yang Tidak Gampang Rusak.....	86
Tabel 3.20	Rekapitulasi Rata – Rata Atribut Keandalan (<i>Reliability</i>)	88
Tabel 3.21	Persepsi Pelanggan terhadap Pernyataan Mitsubishi Xpander Merupakan Mobil Keluarga Yang Serba Guna Sehingga Dapat Memenuhi Kebutuhan Penggunanya	89
Tabel 3.22	Persepsi Pelanggan terhadap Pernyataan Mitsubishi Xpander Sesuai Dengan Ekspektasi Anda	91
Tabel 3.23	Rekapitulasi Rata – Rata Atribut Kesesuaian (<i>Conformance</i>).....	92
Tabel 3.24	Persepsi Pelanggan terhadap Pernyataan Mesin Mitsubishi Xpander Mampu Bertahan Hingga 5 Tahun Kedepan Sesuai Garansi Yang Telah Ditentukan	93
Tabel 3.25	Persepsi Pelanggan terhadap Pernyataan Mitsubishi Xpander Sudah Teruji Ketahanan Baik Mesin Maupun Fisiknya	95
Tabel 3.26	Rekapitulasi Rata – Rata Atribut Daya Tahan (<i>Durability</i>)	96
Tabel 3.27	Persepsi Pelanggan terhadap Pernyataan Mitsubishi Xpander menyediakan layanan bengkel resmi yang luas	97
Tabel 3.28	Persepsi Pelanggan terhadap Pernyataan Mitsubishi Xpander Memberikan Layanan Garansi Perbaikan Apabila Terjadi Kerusakan Pada Mesin Kendaraan.....	99
Tabel 3.29	Rekapitulasi Rata – Rata Atribut Pelayanan (<i>Service</i>)	100
Tabel 3.30	Persepsi Pelanggan terhadap Pernyataan Mitsubishi Xpander mempunyai desain eksterior yang gagah dengan bentuk <i>body</i>	

bongsor.....	101
Tabel 3.31 Persepsi Pelanggan terhadap Pernyataan Pernyataan Mitsubishi Xpander Mempunyai Desain Interior Mewah Dengan Dengan Kabin Yang Luas.....	102
Tabel 3.32 Rekapitulasi Rata – Rata Atribut Estetika (<i>Aesthetic</i>)	103
Tabel 3.33 Persepsi Pelanggan terhadap Pernyataan Mitsubishi Xpander Mampu Memenuhi Kebutuhan Serta Harapan Pelanggan	105
Tabel 3.34 Persepsi Pelanggan terhadap Pernyataan Saya Merasa Puas Dengan Produk Mitsubishi Xpander	106
Tabel 3.35 Rekapitulasi Rata – Rata Atribut Kesan kualitas	107
Tabel 3.36 Nilai Rata-rata Setiap Atribut dan Indikator	109

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Data Penjualan Mobil Di Indonesia	3
Gambar 1.2 Kerangka Pemikiran	34
Gambar 1.3 Diagram <i>Cartesius</i>	53
Gambar 2.1 Struktur Organisasi Perusahaan	57
Gambar 3.1 Plot Diagram Kartesius Persepsi pelanggan terhadap Atribut	121
Gambar 3.2 Plot Diagram Kartesius Penilaian Respoden terhadap Indikator	124
.....	124