

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>ABSTRAK</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	10
1.4 Manfaat Penelitian .....	10
1.4.1 Manfaat Praktis .....	10
1.4.2 Manfaat Teoritis .....	10
1.5 Tinjauan Pustaka .....	11
1.5.1 Tinjauan Empirik .....	11
1.5.2 Tinjauan Teoritis .....	13
1.5.2.1 Bauran Pemasaran .....	13
1.5.2.2 Produk .....	14
1.5.2.3 Atribut Produk.....	14
1.5.3 Kualitas .....	18
1.5.4 Kualitas Produk .....	22
1.5.4.1 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas .....	24

1.5.4.2 Prespektif Terhadap Kualitas Produk .....	25
1.5.4.3 Indikator Kualitas Produk .....	27
1.5.5 Harga .....	28
1.5.5.1 Pengertian Harga .....	28
1.5.5.2 Persepsi Kewajaran atau Keseuaian Harga .....	31
1.5.5.3 Indikator Kesesuaian Harga .....	31
1.5.6 Kepuasan Pelanggan .....	32
1.5.6.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	32
1.5.6.2 Komponen Kepuasan .....	34
1.5.6.3 Elemen Kepuasan Pelanggan .....	35
1.5.6.4 Tipe-tipe Kepuasan dan Ketidakpuasaan Pelanggan .....	36
1.5.6.5 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	37
1.5.6.6 Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	38
1.5.6.7 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	40
1.5.7 Konsep Yang Menghubungkan Antar Variabel Penelitian .....	40
1.5.7.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan ....	40
1.5.7.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	41
1.6 Kerangka Pemikiran .....	42
1.7 Definisi Konsep dan Operasional .....	43
1.7.1 Definisi Konsep .....	43
1.7.2 Definisi Operasional .....	43
1.8 Hipotesis .....	46
1.9 Metode Penelitian .....	47
1.9.1 Tipe Penelitian .....	47
1.9.2 Lokasi Penelitian .....	47
1.9.3 Sumber Data.....	48
1.9.4 Ruang Lingkup Penelitian .....	48

1.9.5 Teknik Pengumpulan Data.....	48
1.9.6 Populasi dan Sampel .....	49
1.9.6.1 Populasi .....	49
1.9.6.2 Sampel.....	49
1.9.6.3 Teknik Sampling .....	50
1.9.7 Uji Validitas dan Reabilitas .....	50
1.9.7.1 Uji Validitas .....	50
1.9.7.2 Uji Reabilitas .....	51
1.9.8 Teknik Analisis Data .....	51
1.9.8.1 Analisis Deskriptif .....	51
1.9.8.2 Analisis Inferensial.....	52
1.9.8.3 Uji Asumsi Klasik.....	52
1.9.8.4 Regresi Ganda.....	54
1.9.8.5 Uji Hepotesis.....	54
1.9.8.5.1 Analisis Uji t ( Uji Secara Parsial ) .....	54
1.9.8.5.2 Analisis Uji F ( Uji secara Simultan ) .....	55
1.9.8.5.3 Analisis Uji R <sup>2</sup> ( Koefisien Determinasi ).....	56
<b>BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....</b>	<b>58</b>
2.1 Sejarah IRC Tire .....	58
2.2 Struktur Organisasi Perusahaan .....	61
<b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>62</b>
3.1 Karakteristik Responden.....	62
3.1.1 Usia Responden.....	63
3.1.2 Jenis Kelamin .....	63
3.2 Uji Instrumen .....	64
3.2.1 Uji Validitas .....	64
3.2.2 Uji Reabilitas.....	65

3.3 Analisis Data Deskriptif Hasil Penelitian .....	66
3.3.1 Analisis Statistik Deskriptif .....	66
3.3.2 Analisis Data Deskriptif Kualitas Produk .....	67
3.3.3 Analisis Deskriptif Variabel Harga .....	77
3.3.4 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan.....	82
3.4. Uji Asumsi Klasik .....	89
3.4.1 Uji Normalitas .....	90
3.4.2 Uji Multikolonieritas.....	90
3.4.3 Uji Heteroskedastisitas .....	91
3.5. Analisis Regresi Linear Berganda.....	92
3.6 Uji Hipotesis.....	94
3.6.1 Uji F .....	94
3.6.2 Uji t .....	94
3.6.3 Analisis Uji R <sup>2</sup> ( Koefiensi Determinasi) .....	95
3.7 Pembahasan Hasil Penelitian .....	95
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>99</b>
4.1 Kesimpulan .....	99
4.2 Saran.....	99
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Tabel Distribusi Penjualan Ban Motor Drag di Yogyakarta Januari – Maret 2017 .....	6
Tabel 1.2	Harga Ban Motor .....	29
Tabel 1.3	Operasional Variabel .....	45
Tabel 1.4	Skala Likert .....	48
Tabel 3.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	63
Tabel 3.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	63
Tabel 3.3	Uji Validitas .....	64
Tabel 3.4	Uji Reabilitas.....	65
Tabel 3.5	Kategori Skor .....	66
Tabel 3.6	Skala Kriteria.....	67
Tabel 3.7	Tanggapan Mengenai Ban Eat My Dust Stabil pada saat Digunakan .....	67
Tabel 3.8	Tanggapan Mengenai Adanya Soft Common Pada Ban Eat My Dust .....	68
Tabel 3.9	Tanggapan Mengenai Sistem Operasional Ban Eat My Dust Mudah dan Lancar diOperasikan.....	69
Tabel 3.10	Tanggapan Mengenai Ban Eat My Dust Memenuhi Standarisasi untuk digunakan atau di operasikan .....	71
Tabel 3.11	Tanggapan mengenai Ban Eat My Dust mempunyai Ketahanan Produk untuk dioperasikan dalam Jangka Waktu Lama .....	72
Tabel 3.12	Tanggapan Mengenai Ban Eat My Dust Tidak Mudh Rusak .....	73
Tabel 3.13	Tanggapan Mengenai Desain Ban Motor Eat My Dust Sporty dan Elegan .....	74
Tabel 3.14	Tanggapan Mengenai Ban Motor Eat My Dust Selalu Mmemiliki Pembaruan tampilan .....	75
Tabel 3.15	Rekapitulasi Rata-rata Item Pernyataan Variabel Kualitas Produk .....	76

Tabel 3.16	Tanggapan mengenai Harga Ban Eat My Dust Cukup Terjangkau .....	77
Tabel 3.17	Tanggapan mengenai Harga Ban Eat My Dust Sebanding dengan Kualitas yang Ada .....	78
Tabel 3.18	Tanggapan mengenai Harga yang ditawarkan Ban Eat My Dust Bersaing dengan Produk Sekelas .....	79
Tabel 3.19	Tanggapan Mengenai Harga yang Ditawarkan Ban Eat My Dust Sesuai dengan Manfaat Yang saya Rasakan .....	80
Tabel 3.20	Rekapitulasi rata-rata jawaban item variable kesesuaian harga ....	81
Tabel 3.21	Tanggapan Responden Mengenai Saya Ingin Membeli Ban Eat My Dust lagi, Ketika Akan Membeli Ban Motor .....	83
Tabel 3.22	Tanggapan Responden Mengenai Saya Akan Menyampaikan Keunggulan Serta Menyarankan untuk Membeli Ban Eat My Dust Kepada Orang Lain .....	84
Tabel 3.23	Tanggapan Responden Mengenai Saya Tidak Tertarik dengan Ikhlas Ban Motor Merek Lain .....	85
Tabel 3.24	Tanggapan Responden Mengenai Saya Tetap Ingin Membeli Ban Eat My Dust Meskipun Harga Yang ditawarkan Relatif diatas Merek Lain .....	86
Tabel 3.25	Tanggapan Responden mengenai Saya Bangga Ketika Menggunakan Ban Eat My Dust .....	87
Tabel 3.2	Rekapitulasi Rata-rata Jawaban dari item Pernyataan Variabel Kepuasan Pelanggan .....	88
Tabel 3.27	Hasil Uji Normalitas .....	90
Tabel 3.28	Hasil Uji Multikolinieritas .....	91
Tabel 3.29	Uji Regresi Linier Berganda .....	93

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Gambar Ban Eat My Dust .....	5
Gambar 1.2 Konsep Kepuasan Pelanggan .....	34
Gambar 1.3 Kerangka Pemikiran .....	42
Gambar 1.4 Hipotesis .....	46
Gambar 2.1 Struktur Organisasi PT. Gajah Tunggal Tbk.....	61
Gambar 3.1 Uji Heterokedastisitas .....	92