

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
MOTTO DAN PEMBAHASAN	iii
ABSTRAKSI	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL	viii
BAB 1PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Mamfaat Penelitian	7
1.5 Tinjauan Teoritis.....	9
1.5.1 Kualitas produk.....	9
1.5.2 Kepuasan Pelanggan.....	14
1.5.3 <i>Word Of Mouth</i>	18
1.5.4 Hubungan Antar Variabel.....	21
1.6 Tinjaun Empiris	24
1.7 Kerangka Pemikiran	34
1.8 Definisi Konsep dan Operasional	35
1.8.1 Definisi Konsep	35
1.8.2 Definisi Operasional	35
1.9 Hipotesis	38
1.10 Metode Penelitian	39
1.10.1 Tipe Penelitian	39
1.10.2 Ruang Lingkup Penelitian	39
1.10.3 Lokasi Penelitian	40
1.10.4 Sumber Data	40
1.10.5 Populasi.....	40

1.10.6 Sampel	41
1.10.7 Teknik Pengambilan Sampling	41
1.10.8 Teknik Pengumpulan Data	41
1.10.9 Teknik Analisis Data	42
BAB II GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN.....	48
2.1 Sejarah Perusahaan	48
2.2 Sekilas Pandang Yamaha Nmax	49
2.3 Perihal Variabel Penelitian Dengan Yamaha Nmax	50
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	52
3.1 Karakteristik Responden	52
3.1.1 Responden Berdasarkan Usia	52
3.1.2 Responden Berdasarkan Lama Penggunaan	53
3.2 Analisis Deskriptif	54
3.2.1 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Produk	55
3.2.2 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan	61
3.2.3 Analisis Deskriptif Variabel <i>Word of Mouth</i>	67
3.3 Analisis Statistik	71
3.3.1 Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)	71
3.3.2 Pengukuran Inner Model (Model Struktural)	76
3.3.2 Pengujian Hipotesis	78
BAB IV PENUTUP	85
4.1 Kesimpulan	85
4.2 Saran	85
DAFTAR PUSTAKA.....	88
LAMPIRAN.....	91

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Penjualan motor terlaris tahun 2016-2018.....	4
Tabel 1.2	Penelitian Terdahulu	30
Tabel 1.3	Definisi Operasioanl	37
Tabel 1.4	Jurnal pendukung Hipotesis	39
Tabel 3.1	Respondem Berdasarkan Usia	53
Tabel 3.2	Responden Berdasarkan Lama Penggunaa	53
Tabel 3.3	Kecepatan dan akselerasi Yamaha Nmax memuaskan.....	55
Tabel 3.4	Yamaha Nmax memiliki bagasi yang luas	56
Tabel 3.5	Yamaha Nmax memiliki <i>relax riding style position</i> , dengan dua posisi duduk yang bisa diubah	56
Tabel 3.6	Yamaha Nmax stabil dalam kecepatan tinggi.....	57
Tabel 3.7	Mesin Yamaha Nmax tidak cepat mengalami kerusakan	58
Tabel 3.8	Yamaha Nmax memiliki daya tahan mesin yang tangguh, sehingga mampu menempuh perjalanan jauh dan dipakai segala macam cuaca	59
Tabel 3.9	Hasil Rekapitulasi Rata-Rata Item Kualitas Produk.....	60
Tabel 3.10	Responden tidak akan beralih kepada merek motor lain	61
Tabel 3.11	Responden akan membeli Yamaha Nmax apabila ada seri baru ..	62
Tabel 3.12	Responden akan merekomendasikan motor Yamaha Namx kepada orang lain, keluarga dan teman	62
Tabel 3.13	Responden tidak tertarik lagi dengan merek motor lain	63
Tabel 3.14	Responden tidak mempersoalkan harga saat membeli motor Yamaha Nmax.....	64
Tabel 3.15	Responden merasa mendapatkan kenyamanan saat mengendarai Yamaha Nmax.....	65

Tabel 3.16 Hasil Rekapitulasi Rata-Rata Item Kepuasan Pelanggan	66
Tabel 3.17 Responden akan mempromosikan pada keluarga , hal yang saya peroleh selama menggunakan Yamaha Nmax	67
Tabel 3.18 Responden selalu memberikan rekomendasi kepada teman-teman yang ingin membeli Yamaha Nmax.....	68
Tabel 3.19 Responden sering membicarakan kepada orang lain, kemudahan apa saja yang saya peroleh jika menggunakan Yamaha Nmax	69
Tabel 3.20 Responden siap untuk merekomendasikan kepada media berbayar.....	70
Tabel 3.21 Hasil Rekapitulasi Rata-Rata Item <i>Word Of Mouth</i>	70
Tabel 3.22 Hasil <i>auter loading</i>	73
Tabel 3.23 Nilai AVE dan \sqrt{AVE}	74
Tabel 3.24 <i>Cross Loadings</i>	74
Tabel 3.25 <i>Composite Reliability</i>	75
Tabel 3.26 Koefisien Determinasi	79
Tabel 3.27 Hasil pengujian hipotesis	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Model penelitian Puspasari	25
Gambar 1.2 Model penelitian Sembiring, dkk.....	26
Gambar 1.3 Model penelitian Basith, dkk	27
Gambar 1.4 Model penelitian Wirawan dan Wibawa.....	28
Gambar 1.5 Model penelitian Rahmawati dan Suminar	29
Gambar 1.6 Kerangka Pemikiran.....	34
Gambar 1.7 Hipotesis.....	38
Gambar 1.8 Model Diagram Jalur	44
Gambar 2.1 Logo Yamaha Nmax	49
Gambar 3.1 Diagram Jalur di Sertai Nilai <i>Loading Faktor</i>	72
Gambar 3.2 Model PLS Botstramping.....	79