

DAFTAR ISI

| | |
|----------------------------------|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| LEMBAR PENGESAHAN | ii |
| MOTTO | iii |
| PERSEMBAHAN | iv |
| ABSTRAKSI | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| DAFTAR ISI | vii |
| DAFTAR TABEL | viii |
| DAFTAR GAMBAR | ix |
| BAB I. PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Perumusan Masalah | 7 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 8 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 8 |
| 1.5 Tinjauan Pustaka..... | 9 |
| 1.5.1 Kajian Empiris | 9 |
| 1.5.2 Kajian Teoritis | 12 |
| 1.5.2.1 Citra Merek | 12 |
| 1.5.2.2 Kualitas Produk..... | 20 |
| 1.5.2.3 Kepuasan Pelanggan | 27 |

| | |
|---|-----------|
| 1.5.2.4 Pengaruh Antar Variabel | 34 |
| 1.6 Kerangka Pemikiran | 37 |
| 1.7 Definisi Konsep dan Definisi Operasional | 39 |
| 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 |
| 1.9.7 Teknik Sampling..... | 47 |
| 1.9.8 Uji validitas dan Uji Reliabilitas..... | 48 |
| 1.9.9 Teknik Analisis Data | 50 |
| BAB II. GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN | 57 |
| 2.1 Sejarah Perusahaan | 57 |
| 2.2 Sekilas tentang Perusahaan | 59 |
| 2.3 Visi dan Misi Perusahaan | 60 |
| 2.4 Struktur Organisasi perusahaan | 61 |
| 2.5 Produk Perusahaan..... | 67 |
| BAB III. HASIL DAN PEMBAHASAN..... | 71 |
| 3.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas | 71 |

| | |
|---|------------|
| 3.1.1 Uji Validitas | 71 |
| 3.1.2 Uji Reliabilitas | 74 |
| 3.2 Karakteristik Responden..... | 75 |
| 3.3 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Peneltian | 78 |
| 3.1.1 Analaisis Deskriptif Variabel Citra Merek | 79 |
| 3.1.2 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Produk..... | 86 |
| 3.1.3 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan | 99 |
| 3.4 Uji Asumsi Klasik..... | 104 |
| 3.4.1 Uji Normalitas | 105 |
| 3.4.2 Uji Heteroskedastisitas..... | 106 |
| 3.4.3 Uji Multikolinieritas..... | 107 |
| 3.5 Analisis Statistik Inferensial | 107 |
| 3.6 Uji Hipotesis | 109 |
| 3.6.1 Uji Simultan (F) | 110 |
| 3.6.2 Uji Parsial (t)..... | 110 |
| 3.7 Uji Koefisien Dertiminasi | 112 |
| 3.8 Pembahasan | 112 |
| BAB IV. PENUTUP..... | 119 |
| 4.1 Kesimpulan | 119 |
| 4.2 Saran | 119 |

DAFTAR PUSTAKA

PERIHAL LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1.1 Volume Penjualan Motor Per Segmen | 3 |
| Tabel 1.2 Top Brand Idek Sepeda Motor Metik..... | 5 |
| Tabel 1.3 Sepeda Motor Metik Terlaris Tahun 2012-2015 | 7 |
| Tabel 1.4 Penelitian Terdahulu..... | 11 |
| Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas Variabel Citra Merek..... | 72 |
| Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk | 73 |
| Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan..... | 73 |
| Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas Intrumen Penelitian..... | 74 |
| Tabel 3.5 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 75 |
| Tabel 3.6 Persentase Responden Berdasrkan Usia..... | 76 |
| Tabel 3.7 Persentase Responden Berdasarkan Program Studi | 77 |
| Tabel 3.8 Persentase Responden Berdasrkan Pengeluaran Per Bulan..... | 77 |
| Tabel 3.9 Tanggapan mengenai adanya jaminan kenyamanan untuk setiap produk skuter metikHonda Beat | 80 |
| Tabel 3.10 Tanggapan mengenai skuter metik Honda Beat mempunyai reputasi yang baik dikelas110cc | 81 |
| Tabel 3.11 Tanggapan mengenai skuter metik merek Honda Beat membuat saya tampil lebih menarik..... | 81 |
| Tabel 3.12 Tanggapan mengenai merek skuter metik Honda beat membuat saya percaya diri dalam menggunakan..... | 83 |

| | |
|--|----|
| Tabel 3.13 Tanggapan mengenai skuter metik merek Honda beat mudah dikenali..... | 84 |
| Tabel 3.14 Tanggapan mengenai skuter metik merek Honda beat sedang tren dikalangan anak muda | 85 |
| Tabel 3.15 Ringakasan rata-rata jawabanan variabel Citra Merek..... | 86 |
| Tabel 3.16 Tanggapan mengenai skuter metik Honda beat mampu menempuh jarak 57,5 km dalam 1 liter bensin | 87 |
| Tabel 3.17 Tanggapan mengenai skuter metik Honda beat dilengkapi dengan sistem bahan bakar cadangan | 88 |
| Tabel 3.18 Tanggapan mengenai skuter metik Honda beat dilengkapi dengan kunci kontakanti pencuri | 89 |
| Tabel 3.19 Tanggapan mengenai skuter metik Honda beat memiliki bagasi besar di – kelas 110cc | 90 |
| Tabel 3.20 Tanggapan mengenai skuter metik Honda beat lincah dikenadari dalam lalu lintas yang padat | 91 |
| Tabel 3.21 Tanggapan responden mengenai skuter metik Honda Beat lincah dikendari dalam lalu lintas yang lancer | 92 |
| Tabel 3.22 Tanggapan responden mengenai Skuter metik Honda Beat sesuai dengan spesifikasi yang ada di iklan..... | 93 |
| Tabel 3.23 Tanggapan responden mengenai Skuter metik Honda Beat memiliki daya tahan mesin yang tangguh untuk jarak tempuh menengah dan jarak jauh..... | 94 |
| Tabel 3.24 Tanggapan responden mengenai Skuter metik Honda Beat memiliki daya tahan mesin yang tangguh sehingga dapat di pakai di segala macam cuaca..... | 95 |

| | |
|--|-----|
| Tabel 3.25 Tanggapan responden mengenai skuter metik Honda Beat bentuknya lebih sporty | 96 |
| Tabel 3.26 Tanggapan responden mengenai skuter metik Honda Beat memiliki varian warna yang beragam..... | 97 |
| Tabel 3.27 Ringkasan rata-rata jawaban variabel kualitas produk..... | 98 |
| Tabel 3.28 Tanggapan responden mengenai saya puas saat menggunakan skuter metik Honda Beat | 99 |
| Tabel 3.29 Tanggapan responden mengenai ketersediaan suku cadang skuter metik Honda Beat..... | 100 |
| Tabel 3.30 Tanggapan responden mengenai puas terhadap skuter metik Honda Beat karena sesuai dengan harapan saya..... | 101 |
| Tabel 3.31 Tanggapan responden mengenai selama saya menggunakan skuter metik Honda Beat tidak ada keluhan yang dirasakan | 102 |
| Tabel 3.32 Tanggapan responden mengenai Saya merasa senang setelah menggunakan skuter metik Honda Beat | 103 |
| Tabel 3.33 Ringkasan rata-rata jawaban variabel kepuasan pelanggan..... | 104 |
| Tabel 3.34 <i>one sample kolmogorov smirnov</i> | 105 |
| Tabel 3.35 Uji Multikolonieritas | 107 |
| Tabel 3.36 Uji Regresi Linier Berganda..... | 108 |
| Tabel 3.37 Rangkuman hasil uji F..... | 110 |
| Tabel 3.38 Rangkuman hasil uji t..... | 111 |
| Tabel 3.39 Hasil uji koefisien determinasi | 112 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|-----|
| Gambar 1.1 Tingkat Kepuasan Pelanggan | 28 |
| Gambar 1.2 Kerangka Pemikiran | 37 |
| Gambar 1.3 Model Hipotesis..... | 42 |
| Gambar 2.1 Struktur Organisasi Astra Honda Motor..... | 61 |
| Gambar 3.1 Uji Heteroskedastisitas | 106 |

