

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Struktur Organisasi	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	11
2.1 Kajian Pustaka	11
2.1.1 Pemasaran.....	11
2.1.2 Bauran Pemasaran.....	12
2.1.3 Produk	14
2.1.4 Konsep Kualitas Produk.....	15
2.1.5 Konsep Loyalitas Pelanggan	17
2.1.6 Hubungan Kualitas Produk dengan Loyalitas Pelanggan	27
2.1.7 Penelitian Terdahulu	28
2.2 Kerangka Pemikiran	29
2.3 HIPOTESIS	35
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	36
3.1 Objek Penelitian	36
3.2 Metode Penelitian dan Desain Penelitian	36
3.2.1 Metode Penelitian.....	36

3.2.2	Desain Penelitian	37
3.3	Operasionalisasi Variabel	38
3.4	Jenis, Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	41
3.4.1	Jenis dan Sumber Data	41
3.4.2	Teknik Pengumpulan Data	42
3.5	Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling	42
3.5.1	Populasi	42
3.5.2	Sampel	42
3.5.3	Teknik Penarikan Sampel	43
3.6	Uji Instrumen Penelitian	44
3.6.1	Uji Validitas	44
3.6.2	Uji Reliabilitas	47
3.7	Rancangan Analisis Data	49
3.7.1	Analisis Deskriptif	51
3.7.2	Analisis Verifikatif	52
3.8	Uji Hipotesis	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		57
4.1	Hasil Penelitian	57
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	57
4.1.2	Gambaran Umum Karakteristik Responden	60
4.1.3	Gambaran Umum Pengalaman Responden	63
4.1.4	Deskripsi Variabel Kualitas Produk	66
4.1.5	Deskripsi Variabel Loyalitas Pelanggan	77
4.1.6	Hasil Pengujian Hipotesis	84
4.2	Pembahasan	89
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN		97
5.1	Kesimpulan	97
5.2	Implikasi	98
5.3	Saran	98
DAFTAR PUSTAKA		100

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Pertumbuhan Penjualan Sepeda Motor	2
Tabel 1.2	Penjualan Sepeda Motor di Indonesia Berdasarkan Jenisnya Pada Tahun 2014-2016	3
Tabel 1.3	Data Penjualan Motor Honda Vario series 2010 - 2016	5
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel.....	38
Tabel 3.2	Jenis dan Sumber Data	41
Tabel 3.3	Interpretasi Nilai r	45
Tabel 3.4	Hasil Pengujian Validitas Instrumen Penelitian Variabel X (Kualitas Produk)	45
Tabel 3.5	Hasil Pengujian Validitas Instrumen Penelitian Variabel Y (Loyalitas Pelanggan)	47
Tabel 3.6	Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel Kualitas Produk dan Variabel Loyalitas Pelanggan	49
Tabel 3.7	Kriteria Bobot Nilai Aternatif	50
Tabel 3.8	Rekapitulasi Pengelohan Data.....	50
Tabel 3.9	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi	55
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	61
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	61
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan/Uang Saku.....	62
Tabel 4.5	Pengalaman Responden Berdasarkan Kepemilikan Skutik Merek Lain	63
Tabel 4.6	Pengalaman Responden Berdasarkan Sumber Informasi	64
Tabel 4.7	Pengalaman Responden Berdasarkan Kepemilikan Honda Vario	64
Tabel 4.8	Pengalaman Responden Berdasarkan Lamanya Memakai Honda Vario	65
Tabel 4.9	Kualitas Produk Berdasarkan <i>Performance</i>	66
Tabel 4.10	Kualitas Produk Berdasarkan <i>Reliability</i>	67
Tabel 4.11	Kualitas Produk Berdasarkan <i>Durability</i>	68
Tabel 4.12	Kualitas Produk Berdasarkan <i>Serviceability</i>	69
Tabel 4.13	Kualitas Produk Berdasarkan <i>Aesthetics</i>	70
Tabel 4.14	Kualitas Produk Berdasarkan <i>Conformance to spesification</i>	71
Tabel 4.15	Kualitas Produk Berdasarkan <i>Perceived quality</i>	72
Tabel 4.16	Kualitas Produk Berdasarkan <i>Spesial feature</i>	73
Tabel 4.17	Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Produk Sepeda motor Honda Vario	75
Tabel 4.18	Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Melakukan Pembelian Secara Teratur	78

Tabel 4.19 Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Membeli Di Luar Lini Produk/Jasa.....	79
Tabel 4.20 Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Merekomendasikan Kepada Orang Lain.....	80
Tabel 4.21 Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Kekebalan Produk Pesaing	81
Tabel 4.22 Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Pelanggan Sepeda motor Honda Vario	81
Tabel 4.23 <i>Output</i> Korelasi.....	86
Tabel 4.24 Interpretasi Koefisien Korelasi	86
Tabel 4.25 <i>Output</i> Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan	87
Tabel 4.26 <i>Output</i> Koefisien Regresi.....	88
Tabel 4.27 Nilai Signifikansi Uji t	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Market Share Matic Tahun 2006-2016	3
Gambar 1.2 Pra-penelitian Kepuasan dan Loyalitas Terhadap Honda Vario	6
Gambar 1.3 Alasan Konsumen Memilih Honda Vario	7
Gambar 2.1 Komponen Bauran Pemasaran	13
Gambar 2.2 Penciptaan Nilai Menuju Loyalitas	22
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran Pengaru Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	33
Gambar 2.4 Paradigma Penelitian.....	34
Gambar 3.1 Garis Kontinum Variabel X dan Y.....	52
Gambar 4.1 Hasil Kontinum Kualitas Produk Sepeda Motor Honda Vario pada Pengguna Sepeda Motor Honda Vario di Universitas Pendidikan Indonesia	77
Gambar 4.2 Hasil Kontinum Loyalitas Pelanggan Sepeda Motor Honda Vario pada Pengguna Sepeda Motor Honda Vario di Universitas Pendidikan Indonesia	83
Gambar 4.3 Uji Normalitas	85

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Administratif
- Lampiran 2 Kuesioner
- Lampiran 3 Data Ordinal dan Data Interval
- Lampiran 4 Ouput Uji Validitas Dan Reliabilitas Dengan SPSS 22.0
- Lampiran 5 Output SPSS Uji Normlitas, Korelasi, Regresi, Dan Uji T
- Lampiran 6 Produk Sepeda Motor Honda Vario
- Lampiran 7 Daftar Riwayat Hidup

