

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	
ABSTRAKSI .....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
UCAPAN TERIMA KASIH .....	iii
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xii
BAB I      PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	10
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	10
1.3.2 Kegunaan Penelitian .....	10
1.4 Kerangka Pemikiran.....	11
1.5 Asumsi.....	18
1.6 Hipotesis .....	19
BAB II     TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 <i>Aftersales service</i> .....	20
2.1.1 Pengertian <i>AftersalesService</i> .....	20
2.1.2 Unsur-unsur <i>Aftersales Service</i> .....	21
2.2 Konsep Kepuasan .....	26

2.3	Loyalitas pelanggan .....	33
2.3.1	Konsep Loyalitas Pelanggan .....	34
2.3.2	Karakteristik Loyalitas Pelanggan.....	35
2.3.3	Merancang dan Menciptakan Loyalitas.....	35
2.3.4	Tingkatan Loyalitas .....	37
2.3.4.1	Perubahan <i>Suspect</i> ke <i>Qualified Prospect</i> .....	48
2.3.4.2	Perubahan <i>Qualified Prospect</i> ke <i>First time Buyers</i> ..	51
2.3.4.3	Perubahan <i>First time Buyers</i> ke <i>Repeat Customers</i> ..	52
2.3.4.4	Perubahan <i>Repeat Customer</i> Ke <i>Loyal Clients</i> .....	55
2.3.4.5	Perubahan <i>Loyal Clients</i> ke <i>Advocates</i> .....	57
2.4	Pengaruh <i>Aftersales Service</i> terhadap Loyalitas Pelanggan.....	58
BAB III	OBJEK DAN METODE PENELITIAN	
3.1	Objek Penelitian .....	60
3.2	Metode Penelitian .....	60
3.2.1.	Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan .....	60
3.2.2.	Operasionalisasi Variabel .....	62
3.2.3.	Jenis dan Sumber Data .....	63
3.2.4.	Populasi, Sampel dan Teknik Sampling .....	65
3.2.4.1.	Populasi .....	65
3.2.4.2.	Sampel .....	65
3.2.4.3.	Teknik Sampling .....	66
3.2.5.	Teknik Pengumpulan Data .....	67
3.2.6.	Pengujian Validitas dan Reliabilitas .....	68
3.2.6.1	Pengujian Validitas .....	69
3.2.6.2	Pengujian Reliabilitas.....	70
3.2.7.	Teknik Analisis Data.....	72

BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	80
4.1.1	Profil PT Srikandi Diamond Bandung .....	80
4.1.2	Deskripsi Usaha PT Srikandi Diamond Motors Bandung .....	81
4.1.3	Struktur Organisasi.....	81
4.2	Analisis Karakteristik Responden PT Srikandi Diamond Motors Bandung .....	82
4.2.1	Karakteristik Responden .....	82
4.2.2	Pengalaman dan Penilaian Responden PT Srikandi Diamond Motors Bandung.....	87
4.2.3	Keterkaitan antara karakteristik responden dengan pengalaman pelanggan.....	94
4.3	Gambaran Variabel Penelitian .....	98
4.3.1	Tanggapan Responden terhadap <i>Aftersales Service</i> PT Srikandi Diamond Motors Bandung .....	99
4.3.2	Tanggapan Responden terhadap Loyalitas Pelanggan <i>service</i> PT Srikandi Diamond Bandung .....	107
4.4	Pengujian Hipotesis Penelitian .....	111
4.4.1	Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung <i>Aftersales service</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	111
	1. Pengaruh Garansi terhadap Loyalitas Pelanggan .....	112
	2. Pengaruh Suku cadang terhadap Loyalitas Pelanggan .....	114
	3. Pengaruh Pelayanan Teknisi terhadap Loyalitas Pelanggan .....	115
4.5	Pembahasan.....	119
4.5.1	Pembahasan Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung <i>Aftersales Service</i> terhadap Loyalitas Pelanggan .....	119

BAB V	KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	
	5.1 Kesimpulan	123
	5.2 Rekomendasi	124
	DAFTAR PUSTAKA .....	127
	LAMPIRAN-LAMPIRAN	

