

DAFTAR ISI

	Hal
LEMBAR PERSETUJUAN	
LEMBAR PERNYATAAN	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	5
1.4 Kegunaan Penelitian	6
1.5 Kerangka Pikir dan Hipotesis	7
1.5.1 Kerangka Pikir	7
1.5.2 Studi Empiris	12
1.5.3 Hipotesis	14

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian	15
---------------------------------------	----

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Manajemen.....	16
--------------------	----

2.2 Pemasaran	17
---------------------	----

2.2.1 Pengertian Manajemen Pemasaran	18
--	----

2.2.2 Bauran Pemasaran.....	19
-----------------------------	----

2.3 Produk	22
------------------	----

2.3.1 Dimensi Produk	23
----------------------------	----

2.2.2 Atribut Produk	24
----------------------------	----

2.4 Kualitas Pelayanan	25
------------------------------	----

2.5 Layanan Purna Jual	32
------------------------------	----

2.6 Kepuasan Konsumen.....	32
----------------------------	----

2.6.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	32
--	----

2.6.2 Teori Kepuasan Konsumen.....	34
------------------------------------	----

2.6.3 Dimensi Kepuasan Konsumen.....	36
--------------------------------------	----

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Data Penelitian	39
---------------------------	----

3.1.1 Objek, Subjek dan Tempat Penelitian.....	39
--	----

3.1.2 Sejarah Singkat Perusahaan	39
--	----

3.1.1 Struktur Organisasi	40
3.1.4 Kegiatan Usaha	43
3.2 Metode Penelitian.....	44
3.2.1 Metode yang Digunakan	44
3.2.2 Jenis dan Sumber Data.....	45
3.2.3 Cara Pengambilan Data.....	46
3.2.4 Populasi dan Sampel	48
3.2.5 Operasionalisasi Variabel	49
3.2.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	52
3.2.7 Metode Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	53
3.3 Uji Hipotesis.....	60
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Karakteristik Umum Responden	64
4.2 Deskripsi Atribut Produk pada Tunas Toyota Bandung	66
4.2.1 Kualitas Produk.....	66
4.2.2 Fitur Produk	67
4.2.3 Gaya dan Desain Produk.....	68
4.3 Deskripsi Kualitas Pelayanan pada Tunas Toyota Bandung.....	70
4.3.1 Bukti Fisik.....	71
4.3.2 Keandalan	72
4.3.3 Daya Tanggap	72

4.3.4 Jaminan	73
4.3.5 Empati	74
4.4 Deskripsi Kepuasan Pelanggan pada Tunas Toyota Bandung	76
4.4.1 Sistem Keluhan dan Saran	76
4.4.2 <i>Lost Customer Analyisi</i>	77
4.4.3 Survey Kepuasan Pelanggan	78
4.5 Uji Validitas, Reliabilitas, dan Uji Asumsi Klasik	81
4.5.1 Uji Validitas	81
4.5.2 Uji Reliabilitas	81
4.5.3 Uji Asumsi Klasik	82
4.5.4 Analisis Regresi Linier Berganda	86
4.5.5 Analisis Koefisien Korelasi	87
4.5.6 Analisis Koefisien Determinasi	88
4.5.7 Uji Hipotesis	89

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	93
5.2 Saran	93

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN