

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Permasalahan.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	11
1.3 Rumusan Masalah.....	12
1.4 Pembatasan Masalah.....	13
1.5 Tujuan Penelitian.....	13
1.6 Manfaat Penelitian.....	14
BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN	
2.1 Sejarah Perusahaan.....	16
2.2 Lingkup Usaha.....	20
2.3 Filosofi, Visi Dan Misi Yamaha Motor Group.....	20
2.4 Struktur Organisasi PT. Yamaha Motor Kencana Indonesia.....	22
2.5 Orientasi Tugas Dari Struktur Organisasi PT. Yamaha Motor Kencana Indonesia.....	25
2.6 Tantangan Bisnis.....	29
2.7 Proses Bisnis.....	30

BAB III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN

HIPOTESA

3.1	Harga (<i>Price</i>).....	31
3.2	Produk (<i>Product</i>).....	33
3.3	Promosi (<i>Promotion</i>).....	36
3.4	Pendistribusian (<i>Distribution</i>).....	43
3.5	Pelayanan (<i>Service</i>).....	44
3.6	Kepuasan Konsumen.....	46
3.7	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	51
3.8	Pengaruh Produk Terhadap Kepuasan Konsumen.....	52
3.9	Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen.....	54
3.10	Pengaruh Distribusi Terhadap Kepuasan Konsumen.....	56
3.11	Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	56
3.12	Penelitian Terdahulu.....	58
3.13	Definisi Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	59
3.14	Kerangka Pemikiran.....	63
3.15	Hipotesis.....	64

BAB IV METODOLOGI PENELITIAN

4.1	Metodologi Penelitian.....	66
4.2	Jenis dan Sumber Data.....	67
4.3	Teknik Pengumpulan Data.....	67
4.4	Sumber Perolehan Data.....	68
4.5	Metode Pengumpulan Data.....	71
4.6	Pengujian Hipotesis.....	76
4.7	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	78
4.8	Analisis Dimensi.....	79

BAB V ANALISIS DATA

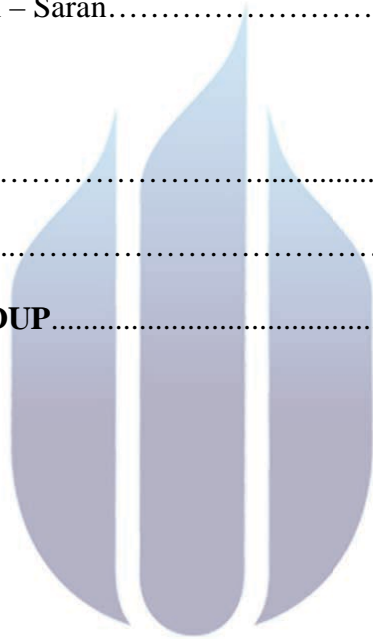
5.1	Uji Validitas.....	81
5.2	Uji Reliabilitas.....	83
5.3	Karakteristik Sampel Konsumen Yamaha Mio.....	84
5.4	Uji Asumsi Klasik.....	87

5.5	Analisis Regresi Linier.....	92
5.6	Analisis Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R Square</i>).....	95
5.7	Matrik Korelasi Dimensi Antar Variabel.....	96
5.8	Uji T.....	99
5.9	Uji F.....	101

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN - SARAN

6.1	Kesimpulan.....	102
6.2	Saran – Saran.....	103

DAFTAR PUSTAKA.....	105
LAMPIRAN.....	108
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	148



U N I V E R S I T A S
MERCU BUANA