

DAFTAR TABEL

No.	Judul	Halaman
Tabel 4.1	: <i>Summary</i> Hasil Analisis Faktor.....	72
Tabel 4.2	: <i>Rotated Component Matrix</i> Variabel Kualitas Produk.....	73
Tabel 4.3	: <i>Rotated Component Matrix</i> Variabel Kualitas Pelayanan...	73
Tabel 4.4	: <i>Summary</i> Analisis Regresi Linier Berganda.....	76
Tabel 4.5	: <i>Coefficients</i> VIF.....	78
Tabel 4.6	: <i>Summary</i> Hasil Analisis Regresi Linier berganda.....	80
Tabel 4.7	: Koefisien Regresi Faktor-Faktor Dimensi Kualitas Produk...86	
Tabel 4.8	: Koefisien Regresi Faktor-Faktor Dimensi Kualitas Pelayanan	86

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GRAFIK

No.	Judul	Halaman
Grafik 1.1	: Volume Penjualan UPS Galaxy Tahun 2000-2005.....	5
Grafik 4.1	: Deskriptif Profil Responden.....	62
Grafik 4.2	: Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Produk.....	63
Grafik 4.3	: Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan.....	64
Grafik 4.4	: Dimensi Kinerja Produk.....	65
Grafik 4.5	: Dimensi Spesifikasi Produk.....	65
Grafik 4.6	: Dimensi Harga Produk.....	66
Grafik 4.7	: Dimensi Keandalan Produk.....	66
Grafik 4.8	: Dimensi Otomatis Produk.....	67
Grafik 4.9	: Dimensi Kemudahan Pengoperasian Produk.....	67
Grafik 4.10	: Dimensi Pelayanan Purna Jual.....	68
Grafik 4.11	: Dimensi Pelayanan Cepat Tanggap.....	69
Grafik 4.12	: Dimensi Pelayanan Kesiediaan Melayani.....	69
Grafik 4.13	: Dimensi Pelayanan Mudah Dihubungi.....	70
Grafik 4.14	: Dimensi Pelayanan Kompetensi.....	70
Grafik 4.15	: Dimensi Pelayanan Kecepatan Perbaikan.....	71
Grafik 4.16	: Dimensi Pelayanan Tepat Waktu Pengiriman.....	71
Grafik 4.17	: Histogram Normalitas Data.....	75
Grafik 4.18	: P-P Plot Normalitas Data.....	76

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Halaman
Gambar 2.1	Skema Blok UPS.....	9
Gambar 2.2	Organisasi Perusahaan Yang Berorientasi Pelanggan.....	13
Gambar 2.3	Konsep Inti Pemasaran.....	23
Gambar 2.4	Model Hubungan antar Variabel Penelitian.....	42
Gambar 2.5	<i>Flow Chart</i> Pemecahan Masalah Penelitian.....	45
Gambar 4.1	<i>Scatterplot</i>	79



DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul	Halaman
Lampiran 1	: Riset Eksplorasi Kepuasan Pelanggan.....	97
Lampiran 2	: Struktur Organisasi PT. MGE Indonesia.....	100
Lampiran 3	: Daftar Responden Kepuasan Pelanggan.....	101
Lampiran 4	: Tabulasi Data Uji Instrumen.....	103
Lampiran 5	: Tabulasi Data Hasil Survei.....	105
Lampiran 6	: Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	109
Lampiran 7	: Tabel Frekuensi Hasil Analisis Deskriptif.....	110
Lampiran 8	: Hasil Analisis Faktor dengan SPSS Versi 12.....	111
Lampiran 9	: Hasil Analisis Regresi Linier Berganda. Dengan SPSS Versi 12.....	119
Lampiran 10	: Hasil Analisis Regresi Linier Berganda Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	124
Lampiran 11	: Instrumen Penelitian (Kuesioner).....	127
Lampiran 12	: Tabel Distribusi t dan F.....	132
Lampiran 13	: Tabel Durbin Watson.....	138