

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
INTISARI.....	x
ABSTRACT	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
E. Sistematika Penulisan	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
A. <i>Perceived Product Quality</i>	7
B. <i>Perceived Service Quality</i>	8
C. <i>Perceived Price Fairness</i>	12
D. <i>Consumer Satisfaction</i>	12
E. <i>Consumer Loyalty</i>	17
F. Pengembangan Model Struktural	20
G. Model Penelitian.....	28
BAB III METODA PENELITIAN	29
A. Jenis Penelitian.....	29
B. Metode Pengambilan Sampel dan Responden	29



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

**PENGARUH PERCEIVED PRODUCT QUALITY, SERVICE QUALITY, DAN PERCEIVED PRICE
FAIRNESS DARI PRODUK 3M
AUTOMOTIVE AFTERMARKET TERHADAP CONSUMER SATISFACTION CONSUMER LOYALTY**
Handrea Yudha Gunawan, B.M. Purwanto, Dr., MBA.
Universitas Gadjah Mada, 2008 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

C. Metode Pengumpulan Data	30
D. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	30
E. Pengujian Instrumen.....	32
F. Metode Analisis Data	33
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	39
A. Deskripsi Responden.....	39
B. Validitas dan Reliabilitas Instrumen	40
C. Deskripsi Data	42
D. Pengujian Asumsi.....	43
E. Pengujian Model Struktural.....	47
F. Pembahasan	49
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	56
A. Kesimpulan.....	56
B. Implikasi Manajerial.....	56
C. Keterbatasan Penelitian	57
D. Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA.....	59
LAMPIRAN	62

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. <i>Goodness-of-Fit Index</i>	37
Tabel 4.1. Profil Bengkel Berdasarkan Lama Berdiri Bengkel.....	39
Tabel 4.2. Profil Bengkel Berdasarkan Lama Pengguna 3M	39
Tabel 4.3. Profil Bengkel Berdasarkan Jumlah Karyawan	40
Tabel 4.4. Profil Bengkel Berdasarkan Jumlah Pelanggan	40
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas	41
Tabel 4.6. Reliabilitas Instrumen	42
Tabel 4.7. Statistik Deskriptif.....	42
Tabel 4.8. Hasil uji Normalitas Data	44
Tabel 4.9. Hasil Uji Outliers	45
Tabel 4.10. <i>Goodness-of-Fit Index</i>	46
Tabel 4.11. Pengujian Model Struktural	47

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner	62
Lampiran 2. Tabulasi Data Penelitian	67
Lampiran 3. Uji Validitas dan Reliabilitas	70
Lampiran 4. Uji Model	78