

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR ISTILAH	ix
HALAMAN INTISARI	x
HALAMAN ABSTRACT.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1. Latar Belakang	1
I.2. Rumusan Masalah.....	9
I.3. Tujuan Penelitian	10
I.4. Kerangka Penelitian	10
BAB II GAMBARAN UMUM PENULISAN.....	11
II.1. Kondisi Umum	11
II.2. Tinjauan Pustaka	13
II.2.1. Kepuasan Pelanggan	13
II.2.2. Kualitas Pelayanan.....	20
II.2.3. Harga.....	26
II.3. Keaslian Penelitian	34
II.4. Hipotesis	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	38
III.1. Desain Penelitian.....	38
III.2. Jenis dan Sumber Data	39
III.3. Teknik Pengumpulan Data.....	40
III.4. Populasi dan Sampel	43
III.5. Definisi Operasional Variabel.....	44
III.6. Teknik Analisis Data	47
III.6.1. Uji Validitas	47
III.6.2. Uji Reliabilitas.....	48
III.6.3. Uji Asumsi Klasik	49
III.6.4. Uji Hipotesis.....	50
III.6.5. Regresi Linear Berganda.....	52
III.6.6. Koefisien Determinasi (R^2)	53
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	54
IV.1. Karakteristik Responden	54
IV.1.1. Jenis Kelamin	54
IV.1.2. Alamat / Domisili	55
IV.1.3. Usia (Tahun)	56
IV.1.4. Pendidikan Terakhir	56
IV.1.5. Pekerjaan.....	57

IV.1.6. Pengeluaran Setiap Bulan	58
IV.1.7. Nama Sepeda Motor Honda milik Responden.....	59
IV.1.8. Tahun Produksi Sepeda Motor Honda	60
IV.1.9. Frekuensi Servis dalam 1 Tahun Terakhir	60
IV.1.10. Jenis Pelayanan Sepeda Motor	61
IV.1.11. Jarak Rumah Responden ke Bengkel	62
IV.2. Analisa Hasil Uji Validitas	62
IV.3. Analisa Hasil Uji Reliabilitas	64
IV.4. Analisa Hasil Uji Asumsi Klasik	64
IV.4.1. Uji Normalitas	64
IV.4.2. Uji Multikolinearitas	65
IV.4.3. Uji Heteroskedastisitas	66
IV.5. Analisa Hasil Uji Hipotesis	66
IV.5.1. Uji F (Simultan)	66
IV.5.2. Uji t (Parsial)	67
IV.6. Analisa Hasil Regresi Linear Berganda	69
IV.7. Analisa Hasil Koefisien Determinasi (R^2).....	70
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	71
V.1. Kesimpulan	71
V.2. Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN	79