DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

PERNYATAAN KEASLIAN

SURAT PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

ABSTRACT

ABSTRAK

KATA PENGANTAR vi

DAFTAR ISI ix

DAFTAR GAMBAR xiii

DAFTAR TABEL xiv

DAFTAR LAMPIRAN xvi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Rumusan Masalah 5

1.3 Tujuan Penelitian 6

1.4 Kegunaan Penelitian 6

1.4.1 Kegunaan Praktis 6

1.4.2 Kegunaan Akademis 7

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian 7

BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Manajemen 9

2.1.1 Pengertian Pemasaran 10

2.1.2 Riset Pemasaran 12

2.1.2.1 Karakteristik Riset Pemasaran 13

2.1.2.2 Metode penelitian pemasaran 14

2.1.3 Kualitas Produk 15

2.1.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas 19

2.1.5 Perspektif Terhadap Kualitas 19

2.1.6 Dimensi Kualitas 21

2.1.7 Pengertian Produk, Produk cacat, Produk Rusak 22

2.1.8 Kepuasan Pelanggan 27

2.1.9 Keterkaitan Antar Variabel 31

2.1.9.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan 31

2.1.9.2 Pengaruh Kinerja Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan 32

2.2 Kerangka Pikiran 33

2.3 Hipotesis 35

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian 37

3.2 Metode Penelitian 37

3.2.1 Desain Penelitian 38

3.2.2 Operasionalisasi Variabel 43

3.2.3 Sumber dan Teknik Penentuan Data 44

3.2.3.1 Sumber Data 44

3.2.3.2 Teknik Penentuan Data 45

3.2.4 Teknik Pengumpulan Data 46

3.2.5 Rancangan Analisis Data dan Pengujian Hipotesis 47

3.2.5.1 Rancangan Analisis 47

3.2.5.2 Pengujian Hipotesis 55

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan 61

4.1.1 Industri Otomotif Dunia 61

4.1.2 Industri Otomotif Korea Selatan 61

4.1.3 Hyundai Motor Company 62

4.2 Analisis Deskriptif 62

4.2.1 Analisis Visi dan Misi Perusahaan 62

4.2.2 Analisis Deskriptif Kualitas Produk (X1) 68

4.2.3 Analisis Deskriptif Kinerja Produk (X2) 71

4.2.4 Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan (Y) 74

4.3 Analisis Verifikatif 76

4.3.1 Keterkaitan Antar Variabel Penelitian 76

4.3.2 Pengujian Hipotesis 87

4.3.2.1 Pengaruh Kualitas Produk dan Kinerja Produk

Terhadap Kepuasan Pelanggan (Uji Statistik t) 87

4.3.2.2 Pengaruh Kualitas Produk dan Kinerja Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan (Uji Statistik F) 91

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 94

5.2 Saran 95

DAFTAR PUSTAKA 97

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP