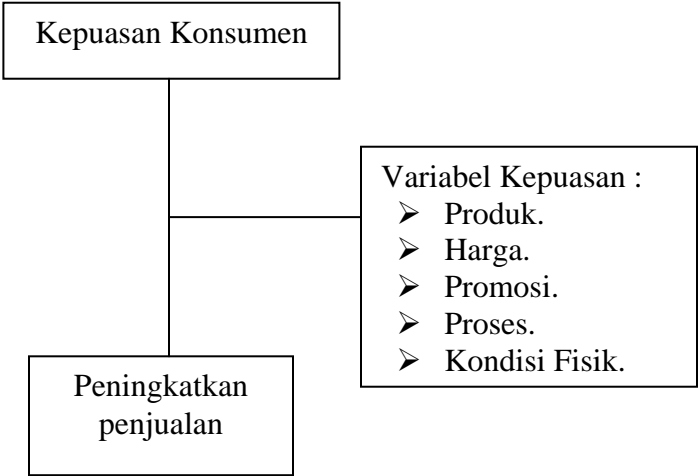


$$\text{Kepuasan Pelanggan} = f(\text{expectations, perceived performance})$$

Gambar 1.1

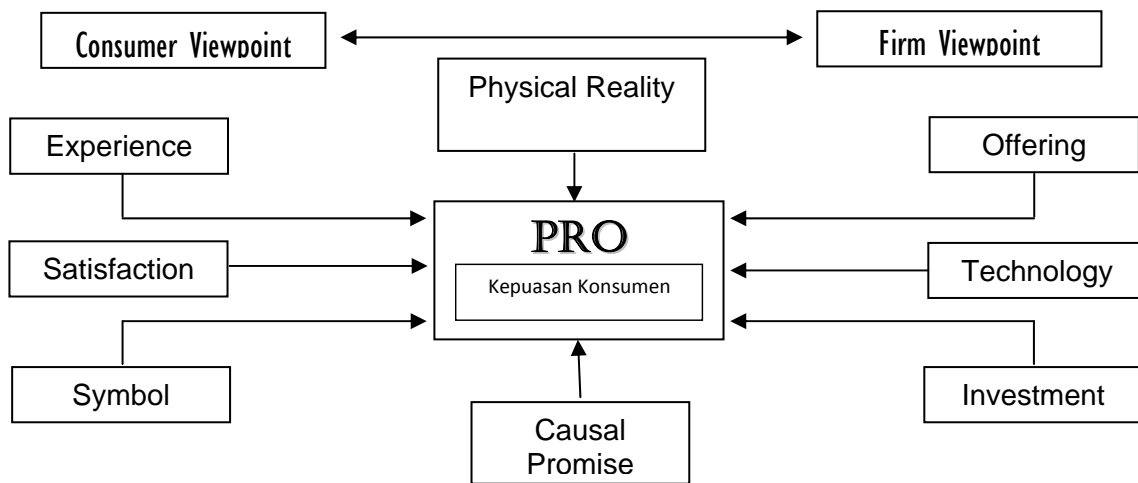
Kepuasan Pelangan

Sumber: Tse dan Wilton (2002)



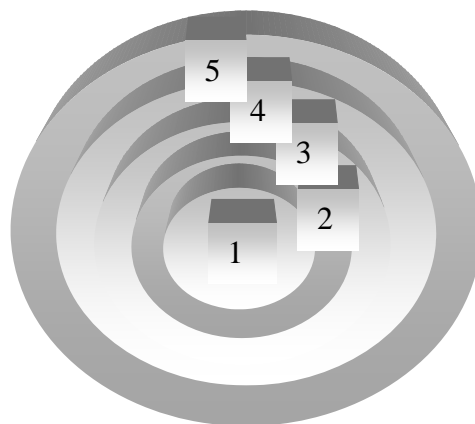
Gambar1.2 Kerangka Pemikiran

Sumber: Tse dan Wilton (2002)



Sumber : John. A. Czepiel, *Competitif Marketing Strategy*, Prentice Hall International Edition, 2002.

GAMBAR 1.3  
Core Product Concept



Sumber: Modifikasi dari Kotler, Philip.2002. *Manajemen Pemasaran Jilid 1 dan 2*. Jakarta: Prenhallindo.

GAMBAR 1.4  
LEVEL PRODUK

**Tabel 3.1****Variabel-variabel yang diuji**

Variable/ sub variabel	Konsep Teoritis	Konsep Empiris		Skala
		Indikator	Ukuran	
Kualitas Produk (x)	Keseluruhan karakteristik barang dan jasa yang mempengaruhi kemampuan untuk pemenuhan kebutuhan yang dinyatakan maupun tersirat.			
Performance (X1)	Karakteristik produk inti yang meliputi merek, atribut-atribut yang dapat diukur, dan aspek-aspek kinerja individu.	Kemampuan produk dalam pada saat dikendarai	Mudah dikendarai dan konsumsi bahan bakar	Ordinal
Conformance (X2)	Keselarasan antara pengawasan kualitas, desain produk serta	Keamanan bahan produk	Keamanan bahan produk	Ordinal

	<p>karakteristik operasional untuk menentukan standar kualitas produk</p>			
<p>Durability (X3)</p>	<p>Dimensi ini mencakup umur teknis maupun umur ekonomis penggunaan suatu produk.</p>	<p>Daya tahan produk saat dipakai</p>	<p>Daya tahan produk</p>	<p>Ordinal</p>
<p>Serviceability (X4)</p>	<p>Kemampuan pelayanan meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, penanganan keluhan yang memuaskan.</p>	<p>Kemudahan dalam mendapatkan informasi produk</p>	<p>Kemudahan dalam mendapatkan informasi</p>	<p>Ordinal</p>
<p>Aesthetics (X5)</p>	<p>Dimensi ini mencakup yang terdengar oleh konsumen, bentuk fisik suatu produk yang menarik, model desain yang artistik, warna dan</p>	<p>Desain dan warna</p>	<p>Tingkat kemenarikan desain dan warna</p>	<p>Ordinal</p>

	sebagainya.			
Perceived Quality (X6)	Yang dipersepsikan konsumen mengenai kualitas	Tingkat persepsi konsumen terhadap harga	Tingkat persepsi konsumen terhadap harga	Ordinal
Kepuasan Konsumen (Z)	Kepuasan pelanggan hanya dapat terbentuk apabila pelanggan merasa puas atas pelayanan yang diterima mereka. Kepuasan pelanggan inilah yang menjadi dasar menuju terwujudnya pelanggan yang loyal atau setia. (Kotler, 2003:84):	Kekebalan terhadap pesaing	Tingkat kekuatan terhadap daya tarik pesaing dan kesetiaan terhadap produk yang digunakan	Ordinal
		Pembelian ulang	Frekuensi pelanggan melakukan pembelian ulang	Ordinal
		Rekomendasi pada orang lain	Frekuensi merekomendasikan pada orang lain	Ordinal
		Memberikan Feedback pada perusahaan	Memberikan Saran dan Kritik tentang produknya bagi perusahaan	Ordinal

**Tabel 3.2 Kriteria Indeks Koefisien Reliabilitas**

No	Interval	Kriteria
1	<0.200	Sangat rendah
2	0.200-0.399	Rendah
3	0.400-0.599	Cukup
4	0.600-0.799	Tinggi
5	0.800-1.00	Sangat tinggi

Gambar 4.1

Yamaha Mio



**Tabel 4. 1**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pria	86	86.0	86.0	86.0
Wanita	14	14.0	14.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Tabel 4. 2**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Segi Usia**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 18 tahun	61	61.0	61.0	61.0
18-35 tahun	34	34.0	34.0	95.0
35-50 tahun	4	4.0	4.0	99.0
> 50 tahun	1	1.0	1.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Tabel 4.3**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < Rp 1 juta	83	83.0	83.0	83.0
Rp 1 juta-Rp 3 juta	10	10.0	10.0	93.0
Rp 3 juta-Rp 5 juta	5	5.0	5.0	98.0
Rp 5 juta-Rp 10 juta	2	2.0	2.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Tabel 4. 4**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pegawai Negeri	2	2.0	2.0	2.0
	Pegawai Swasta	11	11.0	11.0	13.0
	Wirausaha	13	13.0	13.0	26.0
	Pelajar/Mahasiswa	69	69.0	69.0	95.0
	Lainnya	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Tabel 4.5**  
**Mudah Dikendarai**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tdk Setuju	9	9.0	9.0	9.0
	Netral	13	13.0	13.0	22.0
	Setuju	38	38.0	38.0	60.0
	Sgt Setuju	40	40.0	40.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



**Tabel 4.6****Hemat**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sgt Tdk Setuju	3	3.0	3.0	3.0
	Tdk Setuju	30	30.0	30.0	33.0
	Netral	42	42.0	42.0	75.0
	Setuju	17	17.0	17.0	92.0
	Sgt Setuju	8	8.0	8.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Tabel 4.7****Keamanan Produk**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sgt Tdk Setuju	4	4.0	4.0	4.0
	Tdk Setuju	18	18.0	18.0	22.0
	Netral	28	28.0	28.0	50.0
	Setuju	33	33.0	33.0	83.0
	Sgt Setuju	17	17.0	17.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Tabel 4.8**  
**Awet danTahan lama**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tdk Setuju	8	8.0	8.0	8.0
Netral	47	47.0	47.0	55.0
Setuju	34	34.0	34.0	89.0
Sgt Setuju	11	11.0	11.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Tabel 4.9**  
**Cover baik**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sgt Tdk Setuju	2	2.0	2.0	2.0
Tdk Setuju	12	12.0	12.0	14.0
Netral	17	17.0	17.0	31.0
Setuju	44	44.0	44.0	75.0
Sgt Setuju	25	25.0	25.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Tabel 4.10**  
**Informasi Mudah**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tdk Setuju	7	7.0	7.0	7.0
	Netral	41	41.0	41.0	48.0
	Setuju	35	35.0	35.0	83.0
	Sgt Setuju	17	17.0	17.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Tabel 4.11**  
**Menarik dan Up to date**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sgt Tdk Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Tdk Setuju	11	11.0	11.0	12.0
	Netral	16	16.0	16.0	28.0
	Setuju	47	47.0	47.0	75.0
	Sgt Setuju	25	25.0	25.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Tabel 4.12**  
**Corak dan Warna**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sgt Tdk Setuju	3	3.0	3.0	3.0
	Tdk Setuju	30	30.0	30.0	33.0
	Netral	41	41.0	41.0	74.0
	Setuju	18	18.0	18.0	92.0
	Sgt Setuju	8	8.0	8.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Tabel 4.13**  
**Harga Terjangkau**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tdk Setuju	6	6.0	6.0	6.0
	Netral	38	38.0	38.0	44.0
	Setuju	38	38.0	38.0	82.0
	Sgt Setuju	18	18.0	18.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Tabel 4.14**  
**Tidak Tertarik Pesaing**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tdk Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Netral	18	18.0	18.0	19.0
	Setuju	47	47.0	47.0	66.0
	Sgt Setuju	34	34.0	34.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Tabel 4.15**  
**Beli Ulang**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tdk Setuju	3	3.0	3.0	3.0
	Netral	26	26.0	26.0	29.0
	Setuju	40	40.0	40.0	69.0
	Sgt Setuju	31	31.0	31.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Tabel 4.16**  
**Merekomendasikan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tdk Setuju	1	1.0	1.0	1.0
Netral	16	16.0	16.0	17.0
Setuju	37	37.0	37.0	54.0
Sgt Setuju	46	46.0	46.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Tabel 4.17**  
**Puas**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tdk Setuju	2	2.0	2.0	2.0
Netral	20	20.0	20.0	22.0
Setuju	34	34.0	34.0	56.0
Sgt Setuju	44	44.0	44.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Tabel 4.18**  
**Hasil Uji Validitas**  
**Kualitas Produk**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p1	27.76	30.608	.370	.879
p2	28.88	27.056	.741	.845
p3	28.44	30.067	.342	.886
p4	28.37	27.771	.827	.841
p5	28.07	26.652	.727	.846
p6	28.23	27.876	.753	.846
p7	28.01	30.798	.341	.882
p8	28.87	27.003	.742	.845
p9	28.17	27.658	.793	.843

**Tabel 4.19**  
**Hasil Uji Validitas**  
**Kepuasan Konsumen**  
**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
k10	11.63	4.619	.675	.835
k11	11.78	4.012	.724	.816
k12	11.62	4.622	.683	.832
k13	11.77	4.159	.753	.802

Hasil Pengolahan Data 2008

**Tabel 4.20**

**Reliabilitas Instrumen penelitian**

<b>Variabel</b>	<b>Nilai Alpha Hitung</b>	<b>Keterangan</b>
X	0.872	Reliable
Y	0.860	Reliable

**Tabel 4.21 Kriteria Indeks Koefisien Reliabilitas**

No	Interval	Kriteria
1	<0.200	Sangat rendah
2	0.200-0.399	Rendah
3	0.400-0.599	Cukup
4	0.600-0.799	Tinggi
5	0.800-1.00	Sangat tinggi

Suharsimi Arikunto (2002)



**Tabel 4.22**  
**Hasil Uji Analisis Regresi Berganda**

<b>Variables Entered/Removed(b)</b>			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	kualitas(a)	.	Enter

a All requested variables entered.  
b Dependent Variable: kepuasan

<b>Model Summary</b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.402(a)	.162	.153	2.205

a Predictors: (Constant), kualitas

<b>ANOVA(b)</b>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	92.077	1	92.077	18.930	.000(a)
	Residual	476.673	98	4.864		
	Total	568.750	99			

a Predictors: (Constant), kualitas  
b Dependent Variable: kepuasan

<b>Coefficients(a)</b>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.485	1.208		9.511	.000
	kualitas	.162	.037	.402	4.351	.000

a Dependent Variable: kepuasan