

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan masalah	8
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	9
1.4. Sistematika Penulisan.....	9
BAB II TELAAH PUSTAKA	12
2.1. Pengertian Kualitas Produk.....	12
2.2. Dimensi Kualitas Produk.....	16
2.3. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	18
2.4. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	22
2.5. Manfaat Program Kepuasan Konsumen.....	23
2.6. Dasar Pengelolaan Kepuasan Konsumen	24
2.7. Strategi Kepuasan Konsumen	26
2.8. Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	28
2.9. Cara Mengukur Kepuasan Konsumen.....	29
2.10. Penelitian Terdahulu	30
2.11. Kerangka Berpikir.....	32

	2.12. Hipotesis	33
BAB III	METODE PENELITIAN.....	34
	3.1. Lokasi Penelitian	34
	3.2. Operasional Variabel.....	35
	3.3. Jenis dan Sumber Data	35
	3.3. Populasi dan Sampel	35
	3.4. Teknik Pengumpulan Data	36
	3.5. Analisis Data	36
BAB IV	GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	39
	4.1. Sejarah Singkat PT. Sejahtera Buana Trada (SBT) Pekanbaru	39
	4.2. Visi dan Misi	41
	4.3. Struktur Organisasi.....	42
	4.4. Aktivitas Usaha	48
BAB V	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	50
	5.1 Identitas Responden	50
	5.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrument	53
	5.3 Kualitas Produk	56
	5.4. Kepuasan Konsumen.....	71
	5.5. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan konsumen pada PT. Sejahtera Buana Trada (SBT) Pekanbaru.....	78

BAB VI	PENUTUP.....	83
	6.1 Kesimpulan	83
	6.2. Saran-saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA.....		85



Dokumen ini adalah Arsip Miik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Daftar Harga Mobil Suzuki Ertiga pada PT. Sejahtera Buana Trada (SBT) Pekanbaru Tahun 2015	6
Tabel 1.2.	Jumlah Unit Penjualan pada PT. Sejahtera Buana Trada (SBT) Pekanbaru Bulan Januari sampai Oktober Tahun 2015	7
Tabel 3.1	Alternatif Pilihan Jawaban.....	38
Tabel 5.1	Identifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
Tabel 5.2	Identifikasi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	51
Tabel 5.3	Identifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	52
Tabel 5.4	Identifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Umur.....	53
Tabel 5.5	Hasil Uji Validitas Instrument Penelitian	55
Tabel 5.6	Hasil Uji Reliabilitas Instrument Penelitian	56
Tabel 5.7	Tanggapan responden mengenai akselerasi kendaraan PT. Sejahtera Buana Trada (SBT) Pekanbaru	59
Tabel 5.8	Tanggapan responden mengenai tampilan kendaraan pada PT. Sejahtera Buana Trada (SBT) Pekanbaru	60
Tabel 5.9	Tanggapan Responden Mengenai kehandalan mesin pada PT. Sejahtera Buana Trada (SBT) Pekanbaru	61
Tabel 5.10	Tanggapan responden mengenai kelengkapan produk pada PT. Sejahtera Buana Trada (SBT) Pekanbaru	62
Tabel 5.11	Tanggapan responden mengenai kelengkapan fasilitas pada PT. Sejahtera Buana Trada (SBT) Pekanbaru	63
Tabel 5.12	Tanggapan Responden Mengenai Warna Produk yang Bervariasi pada PT. Sejahtera Buana Trada (SBT) Pekanbaru	64
Tabel 5.13	Tanggapan Responden Mengenai Produk Dapat Menghemat Bahan Bakar Pada PT. Sejahtera Buana Trada (SBT) Pekanbaru.....	65

Tabel 5.14	Tanggapan responden mengenai harga produk yang sesuai dengan kualitas PT. Sejahtera Buana Trada (SBT) Pekanbaru	66
Tabel 5.15	Tanggapan responden mengenai produk terdiri dari ukuran yang sesuai PT. Sejahtera Buana Trada (SBT) Pekanbaru.....	67
Tabel 5.16	Tanggapan responden mengenai produk memiliki daya tahan mesin Pada PT. Sejahtera Buana Trada (SBT) Pekanbaru	68
Tabel 5.17	Tanggapan responden mengenai kerangka produk yang kuat pada PT. Sejahtera Buana Trada (SBT) Pekanbaru	69
Tabel 5.18	Tanggapan responden mengenai kualitas ban produk yang tahan pada PT. Sejahtera Buana Trada (SBT) Pekanbaru	70
Tabel 5.19	Tanggapan Responden Mengenai perhatian pihak perusahaan terhadap pelanggan Pada PT. Sejahtera Buana Trada (SBT) Pekanbaru.....	72
Tabel 5.20	Tanggapan responden mengenai kemudahan dalam melakukan hubungan Pada PT. Sejahtera Buana Trada (SBT) Pekanbaru	73
Tabel 5.21	Tanggapan Responden Mengenai komunikasi yang baik Pada PT. Sejahtera Buana Trada (SBT) Pekanbaru	74
Tabel 5.22	Tanggapan responden mengenai kebersihan yang terjaga dengan baik pada PT. Sejahtera Buana Trada (SBT) Pekanbaru	75
Tabel 5.23	Tanggapan Responden Mengenai kelengkapan sarana dan prsarana yang diberikan Pada PT. Sejahtera Buana Trada (SBT) Pekanbaru.....	76
Tabel 5.24	Tanggapan Responden Mengenai kemudahan konsumen dalam menjangkau lokasi kantor Pada PT. Sejahtera Buana Trada (SBT) Pekanbaru.....	77
Tabel 5.25	Hasil Regresi Sederhana	79
Tabel 5.26	Hasil Koefisien Determinasi	80
Tabel 5.27	Hasil Uji-t	81