

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH	vi
ABSTRAKSI	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	8
C. Hipotesis.....	9
D. Tujuan Penelitian	9
E. Manfaat Penelitian	10
F. Metode Penelitian.....	11
G. Sistematika Penulisan	19

BAB II LANDASAN TEORI

A. Pengertian Pemasaran	20
B. Tujuan Pemasaran	21
C. Langkah-langkah Perencanaan Pemasaran	21
D. Citra	23
1. Pengertian Citra Perusahaan.....	24
2. Jenis Citra	24
3. Manfaat Citra Perusahaan	25
4. Komponen Citra Perusahaan	26
5. Proses Terbentuknya Citra Perusahaan	27
6. Peran Citra Perusahaan.....	27
7. Dimensi Citra Perusahaan	28
E. Kualitas Produk.....	29
F. Kepuasan Pelanggan	31
G. Penelitian Terdahulu	34

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Latar Belakang Perusahaan	40
1. Sejarah Singkat Perusahaan.....	40
2. Visi	40
3. Struktur Organisasi Perusahaan.....	41
B. Aktivitas Perusahaan	41
C. Citra Perusahaan CV. Jaya Perkasa Motor	42

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Uji Analisis Deskriptif.....	45
1. Uji Deskriptif Tata Letak	45
2. Uji Deskriptif Prestise Toko.....	46
3. Uji Deskriptif Kualitas Layanan.....	47
4. Uji Deskriptif Produk.....	48
5. Uji Deskriptif Promosi.....	49
6. Uji Deskriptif Dukungan.....	50
7. Uji Deskriptif Kepuasan Pelanggan.....	51
B. Analisis Data	53
1. Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	53
a. Uji Validitas	53
b. Uji Reliabilitas.....	55
2. Uji Asumsi Klasik	57
a. Uji Normalitas	57
b. Uji Multikolonieritas	60
c. Uji Heteroskedastisitas	62
C. Pembahasan	62
D. Gambaran Umum Responden	67
1. Usia.....	67
2. Pekerjaan	68
3. Asal Informasi	69
4. Jangka Waktu Pembelian Ulang.....	70

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan	71
B. Saran	75
C. Implikasi Manajerial	76

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penjualan Sepeda Motor Tahun 2013-2015	2
Tabel 1.2 Data Penjualan CV Jaya Perkasa Motor	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	34
Tabel 4.1 Pengujian Deskriptif Tata Letak	45
Tabel 4.2 Pengujian Deskriptif Prestise Toko.....	46
Tabel 4.3 Pengujian Deskriptif Kualitas Layanan Toko	47
Tabel 4.4 Pengujian Deskriptif Produk	48
Tabel 4.5 Pengujian Deskriptif Promosi	49
Tabel 4.6 Pengujian Dukungan dan layanan	50
Tabel 4.7 Pengujian Deskriptif Kepuasan Pelanggan	51
Tabel 4.8 Pengujian Validitas	53
Tabel 4.9 Pengujian Reliabilitas.....	56
Tabel 4.10 Pengujian Normalitas (Data Tidak Normal)	57
Tabel 4.11 Data Outlier	58
Tabel 4.12 Pengujian Normalitas (Data Normal).....	59
Tabel 4.13 Pengujian Multikolonieritas	60
Tabel 4.14 Pengujian Heteroskedastisitas	62
Tabel 4.15 Profil Responden Usia.....	67
Tabel 4.16 Profil Responden Pekerjaan	68
Tabel 4.17 Profil Responden Asal Informasi	69
Tabel 4.18 Profil Responden Pembelian Ulang	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur organisasi Perusahaan	41
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Tabulasi Data

Lampiran 2 Output SPSS Pengujian Validitas

Lampiran 3 Output SPSS Pengujian Reliabilitas

Lampiran 4 Output SPSS Uji Normalitas, Multikolonieritas, dan
Heteroskedastisitas

Lampiran 5 Output SPSS Profil Responden

Lampiran 6 Tabulasi Data 96

Lampiran 7 Pengujian Deskriptif

Lampiran 8 Kartu Pembimbing Skripsi