

Judul Penelitian : PENGARUH KUALITAS PRODUK, LOKASI DAN LAYANAN PURNA JUAL TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA PRODUK TOYOTA AVANZA DI AUTO 2000 KEDIRI HASANUDIN
Dosen Pembimbing I : Indah Yuni Astuti., SE., MM
Dosen Pembimbing II : Agung Pambudi Mahaputra SE.,MM
Nama Mahasiswa : Asrurin Miftachul Jannah
NPM : 17.13021.0045

Abstraksi

Permasalahan penelitian ini adalah adanya fenomena menurunnya kepuasan pengguna produk Toyota Avanza di AUTO2000 Kediri Hasanudin, masalah tersebut di indikasikan dipengaruhi oleh kualitas produk, lokasi, dan layanan purna jual. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh secara parsial dan simultan antara kualitas produk, lokasi, dan layanan purna jual terhadap kepuasan. Jenis pendekatan penelitian adalah kuantitatif, dengan populasi yang dijadikan sampel sebanyak 65 responden dengan menggunakan purposive sampling sebagai model penentuan sampel. Teknik analisis data yang dilakukan dengan analisis deskriptif dan statistik inferensial melalui uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda, uji t dan uji F. Hasil penelitian ini diperoleh bahwa kualitas produk (X1) berpengaruh signifikan dan parsial terhadap kepuasan konsumen (Y) dengan taraf signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Lokasi (X2) berpengaruh signifikan dan parsial terhadap kepuasan konsumen (Y) dengan taraf signifikansi sebesar $0,007 < 0,05$. Layanan purna jual (X3) berpengaruh signifikan dan parsial terhadap kepuasan konsumen (Y) dengan taraf signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$. Kualitas produk (X1), lokasi (X2) dan layanan purna jual (X3) berpengaruh signifikan dan simultan terhadap kepuasan konsumen (Y) dengan taraf signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Lokasi, Layanan Purna Jual, Kepuasan

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL SKRIPSI	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	iii
HALAMAN PENGESAHAN BIMBINGAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	x
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.5.1 Manfaat Operasional.....	6
1.5.2 Manfaat Akademik	6
BAB II : LANDASAN TEORI	
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Tinjauan dan kajian Pustaka	10
2.2.1 Kualitas Produk	10
2.2.1.1 Definisi Kualitas Produk	10
2.2.1.2 Faktor Kualitas Produk.....	10
2.2.1.3 Indikator Kualitas Produk	14

2.2.2 Lokasi	15
2.2.2.1 Definisi Lokasi	15
2.2.2.2 Pentingnya Lokasi	16
2.2.2.3 Indikator Lokasi	16
2.2.3 Layanan Purna Jual	17
2.2.3.1 Pentingnya Layanan Purna Jual	17
2.2.3.2 Unsur Layanan Purna Jual.....	17
2.2.3.3 Indikator Layanan Purna Jual.....	19
2.2.4 Kepuasan	20
2.2.4.1 Pengertian Kepuasan	20
2.2.4.2 Manfaat Kepuasan.....	20
2.2.4.3 Indikator Kepuasan.....	21
2.3 Teori Hubungan Antar Variabel	23
2.4 Kerangka Pikir	26
2.5 Hipotesis Penelitian	26
BAB III : METODE PENELITIAN	
3.1 Ruang Lingkup Penelitian	30
3.2 Jenis Penelitian	30
3.3 Lokasi Penelitian	30
3.4 Populasi dan Sampel.....	31
3.5 Teknik Pengambilan Sampel	32
3.6 Metode Penentuan Sampel	33
3.7 Data dan Teknik Pengumpulannya	33
3.5.1 Data	33
3.5.2 Teknik Pengumpulannya.....	33
3.8 Identifikasi Variabel	35
3.9 Definisi Operasional Variabel	35
3.10 Teknik Analisis Data	40
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian	46

4.1.1	Gambaran Umum	46
4.1.2	Karakteristik Responden	50
4.1.3	Distibusi Frekuensi	52
4.1.4		
4.2	Pembahasan dan Inteprestasi	61
4.2.1	Uji Validitas	61
4.2.2	Uji Reliabilitas	63
4.2.3	Uji Asumsi Klasik	64
4.2.4	Uji Regresi Berganda	67
4.2.5	Uji Hipotesis Penelitian	68
4.3.6	Koefisien Determinan	69
4.2.7	Inteprestasi Hasil	69
BAB V	: PENUTUP	
5.1.	Kesimpulan	73
5.2.	Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN-LAMPIRAN	77

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Penelitian Terdahulu	7
3.1 Definisi Operasional Variabel.....	35
4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
4.2 Responden Berdasarkan Usia.....	51
4.3 Responden Berdasarkan Pendidikan	51
4.4 Deskripsi Jawaban Kuisisioner X1	52
4.5 Deskripsi Jawaban Kuisisioner X2	55
4.6 Deskripsi Jawaban Kuisisioner X3	58
4.7 Deskripsi Jawaban Kuisisioner Y	59
4.8 Hasil Uji Validitas X1	61
4.9 Hasil Uji Validitas X2.....	62
4.10 Hasil Uji Validitas X3	62
4.11 Hasil Uji Validitas Y	63
4.12 Hasil Uji Reliabilitas.....	63
4.13 Pengukuran Linieritas	64
4.14 Uji Normalitas Data.....	65
4.15 Uji Multikolinieritas	65
4.16 Hasil Uji Regresi Berganda	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	26
Gambar 4.1 Struktur organisasi.....	48
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas.....	66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Surat Pernyataan Penyebaran Kuisisioner

Lampiran II Daftar Kuisisioner Penelitian

Lampiran III Jawaban Hasil Sebaran Kuisisioner

Lampiran IV Hasil Output SPSS