

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....	i
HALAMAN LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	iv
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
<b>BAB I</b>	1
<b>PENDAHULUAN</b>	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	2
1.3 Rumusan Masalah	3
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Sistematika Penulisan Laporan	4
<b>BAB II</b>	6
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b>	6
2.1 Penelitian Terdahulu	6
2.2 Post Purchase Service	9
2.2.1 Pengertian Post Purchase Service	9
2.2.2 Pentingnya Post Purchase Service	10
2.3 Kepuasan pelanggan	11
2.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	11
2.3.2 Indikator Kepuasan pelanggan	12
2.4 Garansi Produk	13
2.4.1 Pengertian Garansi Produk	13

2.4.2	Signal Theory	14
2.4.3	Pengaruh langsung garansi produk terhadap kepuasan pelanggan	15
2.5	Program Loyalitas	16
2.5.1	Pengertian Program Loyalitas	16
2.5.2	Jenis Program Loyalitas	16
2.5.3	Pengaruh langsung program loyalitas terhadap kepuasan pelanggan	17
2.6	Pelayanan Pelanggan	18
2.6.1	Pengertian Pelayanan Pelanggan	18
2.6.2	Pengaruh langsung pelayanan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan	19
2.7	Kerangka Pemikiran	20
<b>BAB III</b>		21
<b>METODE PENELITIAN</b>		21
3.1	Desain Penelitian	21
3.1.1	Jenis-Jenis Desain Penelitian Konklusif	21
3.2	Data dan Sumber Data	22
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian	23
3.3.1	Populasi	23
3.3.2	Sampel Penelitian	23
3.4	Waktu dan Lokasi Penelitian	24
3.5	Metode Pengumpulan Data	25
3.5.1	Kuesioner	25
3.5.2	Variabel dan Definisi Operasional Variabel	26
3.5.3	Teknik Pengukuran Skala	29
3.5.4	Kuesioner Pra Penelitian	30
3.6	Metode Analisis Data	30
3.6.1	Validitas	31
3.6.2	Reliabilitas	31
3.6.3	Statistik Deskriptif	32
3.6.4	Uji Asumsi Klasik	33

3.6.5 Pengujian Hipotesis	34
3.6.6 Korelasi	35
3.6.7 Regresi Linear Ganda (Multiple Linear Regression)	35
<b>BAB IV</b>	37
<b>HASIL DAN ANALISA</b>	37
4.1 Pra Penelitian	37
4.1.1 Reliabilitas	37
4.1.2 Validitas	37
4.2 Analisis Deskriptif	41
4.2.1 Pengumpulan Data	41
4.2.2 Karakteristik Responden	41
4.2.2.1 Usia	41
4.2.2.2 Jenis Kelamin	42
4.2.2.3 Status Pekerjaan	42
4.2.2.4 Kisaran Penghasilan	43
4.2.2.5 Produk VBE yang dimiliki	43
4.2.2.6 Jangka waktu mengenal VBE	44
4.2.2.7 Alasan memilih VBE	45
4.2.2.8 Media Komunikasi dengan VBE	47
4.3 Hasil Statistik Deskriptif	47
4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik	53
4.4.1 Hasil Uji Normalitas	53
4.4.2 Hasil Uji Multikolinearitas	54
4.4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	55
4.5 Hasil Uji Hipotesis	56
4.5.1 Analisis Korelasi Koefisien (Correlation coefficient analysis)	56
4.5.2 Analisis Regresi Linear Berganda (Multiple Linear Regression)	59
4.6 Ringkasan Hasil Penelitian	62
4.7 Pembahasan	63
4.7.1 Pengaruh Garansi Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	64
4.7.2 Pengaruh Program Loyalitas terhadap Kepuasan Pelanggan	65

4.7.3 Pengaruh Pelayanan Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan	66
<b>BAB V</b>	68
<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	68
5.1 Kesimpulan	68
5.2 Implikasi Penelitian	69
5.2.1 Implikasi Teoritis	69
5.2.2 Implikasi Praktis	70
5.3 Keterbatasan	70
5.4 Saran untuk Penelitian Selanjutnya	71
<b>Daftar Pustaka</b>	72
<b>Lampiran</b>	77

