

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Tujuan Masalah	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Kerangka Pemikiran	8
1.6 Metode Penelitian	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Manajemen Operasi	20
2.1.1 Pengertian Manajemen Operasi	20
2.2 Ruang Lingkup Manajemen Operasional	26
2.3 Kepuasan Pelanggan	28
2.3.1 Pengertian kepuasan Pelanggan	28
2.3.2 Tipe Kepuasan Pelanggan	32
2.3.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	34

2.4 Kualitas Produk	35
2.4.1 Pengertian Kualitas Produk	35
2.4.2 Parameter Kualitas Produk	39
2.4.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Produk	42
2.5 Loyalitas Pelanggan	46
2.5.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan	46
2.5.2 Karakteristik Loyalitas Pelanggan	47
2.5.3 Jenis-Jenis Loyalitas Pelanggan	48
 BAB III OBJEK PENELITIAN	
3.1 Objek Penelitian	50
3.1.1 Sejarah PT. Murakami Delloyd Indonesia	50
3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	50
3.1.3 Struktur Organisasi	51
3.2 Metode Penelitian	57
3.2.1 Populasi Teknik Sampling dan Sampel	58
3.2.3 Variabel dan Operasional Variabel	60
3.3 Metode Pengumpulan Data	62
3.3.1 kuisisioner	62
3.3.2 Wawancara	63
3.4 Metode Analisis Data	63
3.4.1 Analisis Angka Indeks	64
3.4.2 Uji Validitas	66
3.4.3 Uji Reliabilitas	66
3.4.4 Uji Asumsi Klasik	67

3.4.4.1 Uji Normalitas.....	67
3.4.4.2 Uji Heteroskedastisitas	67
3.4.5 Analisis Kuantitatif	68
3.4.5.1 Analisis Regresi Linear Sederhana	69
3.4.5.2 Pengujian Hipotesis	69
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Pelaksanaan Kualitas Produk	72
4.2 Tanggapan Responden Terhadap Pelaksanaan Kualitas Produk PT. Murakami Delloyd Indonesia	74
4.2.1 Karakteristik Umum Responden	74
4.2.2 Deskripsi Variabel Kualitas Produk Terhadap PT. Murakami Delloyd Indonesia	77
4.3 Deskripsi Variabel Loyalitas Pelanggan Terhadap PT. Murakami Delloyd Indonesia	94
4.4 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Murakami Delloyd Indonesia	101
4.5 Pengujian Hipotesis	104
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	106
5.2 Saran	107
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

<i>Tabel 1.1 Volume Penjualan PT. Murakami Delloyd Indonesia Periode 2010-2014</i>	4
<i>Tabel 1.2 Penelitian Terdahulu</i>	14
<i>Tabel 3.2.3.1 Operasional Variabel</i>	60
<i>Tabel 3.1 Skala Likert</i>	63
<i>Tabel 4.2.2.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan jenis Kelamin</i>	75
<i>Tabel 4.2.1.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia</i>	75
<i>Tabel 4.2.1.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Berapa Kali Perusahaan Melakukan Pembelian Pada PT. Murakami Delloyd Indoneisa</i>	76
<i>Tabel 4.2.1.4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Berapa Lama Menjadi Pelanggan PT. Murakami Delloyd Indonesia</i>	77
<i>Tabel 4.2.2.1 Rentang Klasifikasi Variabel</i>	79
<i>Tabel 4.2.2.2 Tanggapan Responden Mengenai Produk Kaca Spion PT. Murakami Delloyd Indonesia Memiliki Kinerja yang Kokoh Dan Tahan Lama</i>	79
<i>Tabel 4.2.2.3 Tanggapan Responden Mengenai Produk Kaca Spion PT. Murakami Delloyd Indonesia Memiliki Keistimewaan</i>	81
<i>Tabel 4.2.2.4 Tanggapan Responden Mengenai Produk Kaca Spion PT. Murakami Delloyd Indonesia Mempunyai Kerusakan Rendah</i>	83
<i>Tabel 4.2.2.5 Tanggapan Responden Mengenai Produk Kaca Spion PT. Murakami Delloyd Indonesia Telah Sesuai Dengan Spesifikasi yang Telah Ditetapkan</i>	85
<i>Tabel 4.2.2.6 Tanggan Responden Mengenai Produk Kaca Spion PT. Murakami Delloyd Indonesia Produk Tahan Lama</i>	87

<i>Tabel 4.2.2.7 Tanggapan Responden Mengenai PT. Murakami Delloyd Indonesia Memberikan Pelayanan Yang Baik</i>	89
<i>Tabel 4.2.2.8 Tanggapan Responden Mengenai Produk Kaca Spion PT. Murakami Delloyd Indonesia Memiliki Desain Yang Exclusive Dan Uptodate</i>	91
<i>Tabel 4.2.2.9 Tanggapan Responden Mengenai PT. Murakami Delloyd Indonesia Memiliki Citra Yang Baik</i>	93
<i>Tabel 4.3.1 Tanggapan Responden Mengenai Perusahaan Akan Membeli Produk Kaca Spion Secara Berulang</i>	95
<i>Tabel 4.3.2 Tanggapan Responden Mengenai Perusahaan Akan Melakukan Pembelian Produk Kaca Spion Pada PT. Murakami Delloyd Indonesia Jika Perusahaan mengeluarkan Produk Baru</i>	96
<i>Tabel 4.3.3 Tanggapan Responden Mengenai Perusahaan Tidak Tertarik Dengan Produk Kaca Spion Dari Perusahaan lain selain PT. Murakami Delloyd Indonesia</i>	98
<i>Tabel 4.3.4 Tanggapan Responden Mengenai Perusahaan Selalu Menyarankan Produk Kaca Spion PT. Murakami Delloyd Indonesia Kepada Perusahaan Lain</i>	100
<i>Tabel 4.4.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan</i>	102
<i>Tabel 4.4.2 Koefisien Regresi</i>	103

DAFTAR GAMBAR

<i>Gambar 2.1 Proses Transformasi Input Menjadi output</i>	<i>24</i>
<i>Gambar 2.2 Konsep Kepuasan Pelanggan</i>	<i>30</i>
<i>Gambar 4.1 Garis Kontinum Variabel</i>	<i>80</i>
<i>Gambar 4.2 Garis Kontinum Variabel</i>	<i>82</i>
<i>Gambar 4.3 Garis Kontinum Variabel</i>	<i>84</i>
<i>Gambar 4.4 Garis Kontinum Variabel</i>	<i>86</i>
<i>Gambar 4.5 Garis Kontinum Variabel</i>	<i>88</i>
<i>Gambar 4.6 Garis Kontinum Variabel</i>	<i>89</i>
<i>Gambar 4.7 Garis Kontinum Variabel</i>	<i>91</i>
<i>Gambar 4.8 Garis Kontinum Variabel</i>	<i>93</i>
<i>Gambar 4.9 Garis Kontinum Responden</i>	<i>95</i>
<i>Gambar 4.10 Garis Kontinum Responden</i>	<i>97</i>
<i>Gambar 4.11 Garis Kontinum Responden</i>	<i>99</i>
<i>Gambar 4.12 Garis Kontinum Responden</i>	<i>100</i>
<i>Gambar 4.5.2.1 Pengujian Hipotesis</i>	<i>105</i>

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran SPSS

Lampiran Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Lampiran Kuisisioner

Lampiran Produk PT. Murakami Delloyd Indonesia



DAFTAR TABEL

<i>Tabel 1.1 Volume Penjualan PT. Murakami Delloyd Indonesia Periode 2010-2014</i>	4
<i>Tabel 1.2 Penelitian Terdahulu</i>	14
<i>Tabel 3.2.3.1 Operasional Variabel</i>	60
<i>Tabel 3.1 Skala Likert</i>	63
<i>Tabel 4.2.2.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan jenis Kelamin</i>	75
<i>Tabel 4.2.1.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia</i>	75
<i>Tabel 4.2.1.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Berapa Kali Perusahaan Melakukan Pembelian Pada PT. Murakami Delloyd Indoneisa</i>	76
<i>Tabel 4.2.1.4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Berapa Lama Menjadi Pelanggan PT. Murakami Delloyd Indonesia</i>	77
<i>Tabel 4.2.2.1 Rentang Klasifikasi Variabel</i>	79
<i>Tabel 4.2.2.2 Tanggapan Responden Mengenai Produk Kaca Spion PT. Murakami Delloyd Indonesia Memiliki Kinerja yang Kokoh Dan Tahan Lama</i>	79
<i>Tabel 4.2.2.3 Tanggapan Responden Mengenai Produk Kaca Spion PT. Murakami Delloyd Indonesia Memiliki Keistimewaan</i>	81
<i>Tabel 4.2.2.4 Tanggapan Responden Mengenai Produk Kaca Spion PT. Murakami Delloyd Indonesia Mempunyai Kerusakan Rendah</i>	83
<i>Tabel 4.2.2.5 Tanggapan Responden Mengenai Produk Kaca Spion PT. Murakami Delloyd Indonesia Telah Sesuai Dengan Spesifikasi yang Telah Ditetapkan</i>	85
<i>Tabel 4.2.2.6 Tanggan Responden Mengenai Produk Kaca Spion PT. Murakami Delloyd Indonesia Produk Tahan Lama</i>	87

<i>Tabel 4.2.2.7 Tanggapan Responden Mengenai PT. Murakami Delloyd Indonesia Memberikan Pelayanan Yang Baik</i>	89
<i>Tabel 4.2.2.8 Tanggapan Responden Mengenai Produk Kaca Spion PT. Murakami Delloyd Indonesia Memiliki Desain Yang Exclusive Dan Uptodate</i>	91
<i>Tabel 4.2.2.9 Tanggapan Responden Mengenai PT. Murakami Delloyd Indonesia Memiliki Citra Yang Baik</i>	93
<i>Tabel 4.3.1 Tanggapan Responden Mengenai Perusahaan Akan Membeli Produk Kaca Spion Secara Berulang</i>	95
<i>Tabel 4.3.2 Tanggapan Responden Mengenai Perusahaan Akan Melakukan Pembelian Produk Kaca Spion Pada PT. Murakami Delloyd Indonesia Jika Perusahaan mengeluarkan Produk Baru</i>	96
<i>Tabel 4.3.3 Tanggapan Responden Mengenai Perusahaan Tidak Tertarik Dengan Produk Kaca Spion Dari Perusahaan lain selain PT. Murakami Delloyd Indonesia</i>	98
<i>Tabel 4.3.4 Tanggapan Responden Mengenai Perusahaan Selalu Menyarankan Produk Kaca Spion PT. Murakami Delloyd Indonesia Kepada Perusahaan Lain</i>	100
<i>Tabel 4.4.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan</i>	102
<i>Tabel 4.4.2 Koefisien Regresi</i>	103

DAFTAR GAMBAR

<i>Gambar 2.1 Proses Transformasi Input Menjadi output</i>	<i>24</i>
<i>Gambar 2.2 Konsep Kepuasan Pelanggan</i>	<i>30</i>
<i>Gambar 4.1 Garis Kontinum Variabel</i>	<i>80</i>
<i>Gambar 4.2 Garis Kontinum Variabel</i>	<i>82</i>
<i>Gambar 4.3 Garis Kontinum Variabel</i>	<i>84</i>
<i>Gambar 4.4 Garis Kontinum Variabel</i>	<i>86</i>
<i>Gambar 4.5 Garis Kontinum Variabel</i>	<i>88</i>
<i>Gambar 4.6 Garis Kontinum Variabel</i>	<i>89</i>
<i>Gambar 4.7 Garis Kontinum Variabel</i>	<i>91</i>
<i>Gambar 4.8 Garis Kontinum Variabel</i>	<i>93</i>
<i>Gambar 4.9 Garis Kontinum Responden</i>	<i>95</i>
<i>Gambar 4.10 Garis Kontinum Responden</i>	<i>97</i>
<i>Gambar 4.11 Garis Kontinum Responden</i>	<i>99</i>
<i>Gambar 4.12 Garis Kontinum Responden</i>	<i>100</i>
<i>Gambar 4.5.2.1 Pengujian Hipotesis</i>	<i>105</i>

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran SPSS

Lampiran Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Lampiran Kuisisioner

Lampiran Produk PT. Murakami Delloyd Indonesia

