

DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Data Penjualan PT Lautan Teduh Interniaga Periode 2011-2014.....	2
2. Jumlah Unit yang Melakukan Perawatan/ <i>Service</i> Purna Jual Periode 2011-2014.....	4
3. Data penjualan <i>spare part</i> (suku cadang) <i>Yamaha Genuine Part</i> PT Lautan Teduh Interniaga Teluk Betung Periode 2011-2014.....	5
4. Rekapitulasi Pra Survei Kepuasan Konsumen PT Lautan Teduh Interniaga Teluk Betung.....	6
5. Penelitian Terdahulu	28
6. Definisi Operasional.....	33
7. Uji Validitas	44
8. Uji Reliabilitas	45
9. Persentase Berdasarkan Jenis Kelamin Responden	46
10. Persentase Berdasarkan Usia Responden.....	46
11. Persentase Berdasarkan Pekerjaan Responden	47
12. Persentase Berdasarkan Pendapatan Per-Bulan	47
13. Tanggapan tentang <i>customer service</i> cepat dalam merespon keluhan konsumen	48
14. Tanggapan tentang <i>Customer service</i> dapat menjelaskan dengan baik jasa dan produk PT Lautan Teduh Interniaga	48
15. Tanggapan tentang <i>customer service</i> ramah dalam melayani konsumen	49
16. Tanggapan tentang <i>dealer</i> memberikan jaminan atau garansi kepada pengguna sepeda motor yang melakukan <i>service</i> di PT Lautan Teduh Interniaga.....	50
17. Tanggapan tentang <i>dealer</i> memberikan jaminan atau garansi atas suku cadang yang telah dibeli di PT Lautan Teduh Interniaga	50
18. Tanggapan tentang <i>dealer</i> memberikan ganti rugi atas pelayanan yang tidak memuaskan.....	51
19. Tanggapan tentang ketika membeli motor di PT Lautan Teduh Interniaga <i>dealer</i> menjelaskan kepada konsumen tata cara penggunaannya	52
20. Tanggapan tentang setelah melakukan <i>service</i> perawatan kendaraan di PT Lautan Teduh Interniaga pelanggan diberikan arahan dalam penggunaan kendaraan	52
21. Tanggapan tentang setelah melakukan <i>service</i> perbaikan kendaraan di PT Lautan Teduh Interniaga pelanggan diberikan arahan dalam penggunaan kendaraan	53
22. Tanggapan tentang pegawai <i>dealer</i> memberikan pengetahuan tentang <i>service</i> yang diberikan PT Lautan Teduh Interniaga	54
23. Tanggapan tentang <i>dealer</i> menyediakan suku cadang asli Yamaha	

(Yamaha Genuine part).....	54
24. Tanggapan tentang <i>dealer</i> menyediakan suku cadang berstandar Nasional Indonesia (SNI)	55
25. Tanggapan tentang <i>dealer</i> menyediakan suku cadang yang berkualitas	56
26. Tanggapan tentang teknisi tanggap dalam menangani kerusakan kendaraan sepeda motor	56
27. Tanggapan tentang teknisi cepat dalam menangani kerusakan kendaraan sepeda motor	57
28. Tanggapan tentang teknisi akurat dalam menangani perbaikan kerusakan kendaraan sepeda motor	58
29. Tanggapan tentang teknisi memberikan informasi tentang kerusakan sepeda motor yang sedang diperbaiki	58
30. Rata-rata skor masing-masing variabel layanan purna jual	59
31. Tanggapan tentang saya merasa puas atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT Lautan Teduh Interniaga.....	61
32. Tanggapan tentang pernyataan saya merasa puas atas ketersediaan suku cadang secara lengkap PT Lautan Teduh Interniaga.....	62
33. Tanggapan tentang pernyataan konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan PT Lautan Teduh Interniaga bila dibandingkan dengan <i>dealer</i> lain	62
34. Tanggapan tentang pernyataan saya merasa puas dengan kelengkapan suku cadang yang disediakan PT Lautan Teduh Interniaga.....	63
35. Tanggapan tentang pernyataan merasa puas akan kinerja PT Lautan Teduh Interniaga yang sesuai dengan harapan konsumen	63
36. Tanggapan tentang pernyataan konsumen merasa puas akan ketersediaan dan harga suku cadang di PT Lautan Teduh Interniaga yang sesuai dengan harapan konsumen	64
37. Rata-rata skor masing-masing variabel layanan purna jual	65
38. Uji F	66
39. Koefisien Determinasi.....	67
40. Uji t	67
41. Ringkasan Analisis Regresi Linier Berganda	69