

## DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel

1.	Penjualan sepeda motor pada tahun 2009 anggota AISI Berdasarkan merek.....	3
2.	Definisi Operasional.....	38
3.	Penjualan Sepeda Motor Tahun 2009 .....	40
4.	Hasil uji validitas variabel layanan purna jual .....	44
5.	Hasil uji validitas variabel kepuasan konsumen .....	44
6.	Hasil uji reliabilitas 75 sampel.....	46
7.	Interprestasi Nilai r.....	46
8.	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
9.	Distribusi responden berdasarkan Umur.....	61
10.	Distribusi responden berdasarkan Pekerjaan .....	62
11.	Distribusi responden berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	62
12.	Kondisi produk diterima konsumen dalam keadaan baik .....	63
13.	Proses pengiriman produk dilakukan dengan cepat.....	64
14.	Petugas pengantar produk Memiliki tingkah laku yang sopan .....	64
15.	Penyampaian produk sesuai Dengan yang seharusnya diterima konsumen .....	65
16.	Waktu penyampaian produk Sesuai dengan keinginan konsumen .....	66
17.	Perusahaan tanggap terhadap Klaim garansi.....	66
18.	Perusahaan menyesuaikan Pemenuhan janjinya terhadap klaim garansi .....	67
19.	Perusahaan cepat memenuhi Janji terhadap klaim garansi .....	68
20.	Perusahaan menanggapi Klaim perbaikan dengan baik.....	68

21.	Respon perusahaan terhadap Layanan perbaikan dilakukan dengan cepat.....	69
22.	Lengkapya ketersediaan suku cadang.....	69
23.	Biaya perbaikan terhadap Produk yang murah .....	70
24.	Merasa bangga terhadap Produk dan pelayanan .....	70
25.	Responden akan mengatakan hal-hal yang baik Mengenai PT. Bintang Kharisma Motor kepada orang lain .....	71
26.	Responden kurang memperhatikan merek ataupun Iklan produk pesaing .....	72
27.	Responden akan melakukan pembelian ulang .....	72
28.	Persentase rata-rata jawaban responden berdasarkan variabel.....	73
29.	Rekapitulasi hasil uji regresi linear sederhana .....	76
30.	Hasil uji autokorelasi regresi sederhana variabel X.....	80