

DAFTAR ISI

| | |
|--|----------|
| Halaman Judul | i |
| Halaman Sampul Depan Skripsi | ii |
| Halaman Judul Skripsi | iii |
| Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme | iv |
| Halaman Pengesahan Skripsi | v |
| Halaman Pengesahan Ujian Skripsi | vi |
| Abstrak | vii |
| Halaman Motto | viii |
| Halaman Persembahan | ix |
| Kata Pengantar | x |
| Daftar Isi | xii |
| Daftar Tabel | xv |
| Daftar Gambar | xviii |
| Daftar Lampiran | xix |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2. Rumusan Masalah | 5 |
| 1.3. Batasan Masalah | 5 |
| 1.4. Tujuan Penelitian | 7 |
| 1.5. Manfaat Penelitian | 7 |

| | | |
|---------|---|----|
| BAB II | KAJIAN PUSTAKA | 9 |
| | 2.1. Hasil Penelitian Terdahulu | 9 |
| | 2.2. Landasan Teori | 10 |
| | 2.2.1. Pengertian Pemasaran | 10 |
| | 2.2.2. Manajemen Pemasaran | 11 |
| | 2.2.3. Konsep Pemasaran dan Orientasi Pada Konsumen.. | 12 |
| | 2.2.4. Perilaku Konsumen | 14 |
| | 2.2.5. Proses Pengambilan Keputusan Pembelian..... | 24 |
| | 2.2.6. Hipotesis | 26 |
| BAB III | METODE PENELITIAN | 27 |
| | 3.1. Lokasi Penelitian | 27 |
| | 3.2. Gambaran Umum Perusahaan Toyota..... | 27 |
| | 3.2.1. Sejarah Berdirinya Perusahaan | 27 |
| | 3.2.2. Perkembangan Produk Toyota Kijang | 28 |
| | 3.3. Gambaran Umum Kabupaten Sleman | 32 |
| | 3.4. Gambaran Umum Kendaraan Bermotor yang Beredar di Kabupaten Sleman | 34 |
| | 3.5. Variabel Penelitian | 35 |
| | 3.6. Data dan Teknik Pengumpulan Data..... | 36 |
| | 3.7. Instrumen Pengumpulan Data | 37 |
| | 3.8. Populasi dan Sampel | 39 |
| | 3.9. Teknik Analisis..... | 41 |

| | | |
|--------|--|----|
| BAB IV | ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN | 43 |
| 4.1. | Uji Validitas dan Uji Reliabilitas | 43 |
| 4.1.1. | Uji Validitas variabel penelitian..... | 43 |
| 4.1.2. | Uji Reliabilitas variabel penelitian..... | 48 |
| 4.2. | Analisis Diskriptif | 50 |
| 4.2.1. | Diskripsi Penelitian | 50 |
| 4.2.2. | Karakteristik Responden | 51 |
| 4.2.3. | Penilaian Konsumen terhadap Variabel Produk | 52 |
| 4.2.4. | Penilaian Konsumen terhadap Variabel Harga | 56 |
| 4.2.5. | Penilaian Responden terhadap Variabel Pelayanan | 60 |
| 4.2.6. | Penilaian Responden terhadap Variabel Ikatan Emosional..... | 64 |
| 4.2.7. | Penilaian Responden terhadap Variabel Distribusi | 68 |
| 4.2.8. | Penilaian Responden terhadap Variabel Citra..... | 72 |
| 4.2.9. | Penilaian Responden terhadap Variabel Referensi | 76 |
| 4.3. | Analisis Statistika..... | 80 |
| 4.3.1. | Measure of Sampling Adequacy and Barlett' Test of Sphericity | 80 |
| 4.3.2. | Analisis Faktor | 81 |
| BAB V | KESIMPULAN DAN SARAN | 91 |
| 5.1. | Kesimpulan | 91 |
| 5.2. | Saran | 94 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| Tabel | | Halaman |
|----------|--|---------|
| 3.3. | Pembagian Wilayah Adminsitratif dan Luasan | |
| | Kabupaten Sleman..... | 33 |
| 3.4. | Data kendaraan Bermotor di Kabupaten Sleman | 34 |
| 4.1.1.1. | Uji Validitas Pernyataan Variabel Produk | 43 |
| 4.1.1.2. | Uji Validitas Pernyataan Variabel Harga | 44 |
| 4.1.1.3. | Uji Validitas Pernyataan Variabel Pelayanan | 45 |
| 4.1.1.4. | Uji Validitas Pernyataan Variabel Ikatan Emosional | 45 |
| 4.1.1.5. | Uji Validitas Pernyataan Variabel Distribusi..... | 46 |
| 4.1.1.6. | Uji Validitas Pernyataan Variabel Citra..... | 47 |
| 4.1.1.7. | Uji Validitas Pernyataan Variabel Referensi..... | 48 |
| 4.1.2. | Uji Reliabilitas Variabel Penelitian..... | 49 |
| 4.2.2.1. | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 51 |
| 4.2.2.2. | Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan..... | 51 |
| 4.2.3.1. | Mobil Toyota Kijang memiliki Desain yang Baik dan Elegan..... | 52 |
| 4.2.3.2. | Mobil Toyota Kijang memiliki Mesin yang Awet dan Handal..... | 53 |
| 4.2.3.3. | Inovasi Mobil Toyota Kijang sesuai Perkembangan Jaman | 54 |
| 4.2.3.4. | Kualitas Bahan Body Mobil Toyota Kijang sangat Baik | 55 |

| | | |
|----------|---|----|
| 4.2.4.1. | Harga Pasar Mobil Toyota Kijang sesuai Pendapatan Konsumen | 56 |
| 4.2.4.2. | Harga Mobil Toyota Kijang sesuai dengan Kualitas Produknya | 57 |
| 4.2.4.3. | Harga Purna Jual Mobil Toyota Kijang lebih Baik dibanding Merk lain | 58 |
| 4.2.4.4. | Harga Spare Part Mobil Toyota Kijang lebih Terjangkau | 59 |
| 4.2.5.1. | Showroom/Bengkel Toyota mudah Ditemukan di Daerah Domisili Konsumen | 60 |
| 4.2.5.2. | Karyawan Showroom/Bengkel Toyota cepat mengerti terhadap Keluhan Konsumen | 61 |
| 4.2.5.3. | Konsumen tidak kesulitan mendapatkan produk maupun spare part Toyota Kijang | 62 |
| 4.2.5.4. | Pelayanan menjadi pertimbangan konsumen dalam membeli produk Toyota | 63 |
| 4.2.6.1. | Toyota Kijang merupakan pilihan sewaktu konsumen hendak membeli mobil tipe minibus | 64 |
| 4.2.6.2. | Mobil Toyota Kijang sudah lama dikenal konsumen..... | 65 |
| 4.2.6.3. | Konsumen akan memilih Toyota Kijang kembali jika hendak berganti mobil | 66 |
| 4.2.6.4. | Konsumen tidak menyesal membeli mobil Toyota Kijang... | 67 |
| 4.2.7.1. | Jaringan distribusi produk Toyota sangat luas | 68 |
| 4.2.7.2. | Proses pengiriman suku cadang yang dipesan tidak lama..... | 69 |

| | | |
|----------|---|----|
| 4.2.7.3. | Proses “inden” mobil baru tidak lama..... | 70 |
| 4.2.7.4. | Suku cadang asli Toyota Kijang dijual secara bebas dan mudah didapat | 71 |
| 4.2.8.1. | Konsumen mengenal dengan baik produk Toyota..... | 72 |
| 4.2.8.2. | Konsumen mengenal dengan baik perusahaan Toyota | 73 |
| 4.2.8.3. | Image menjadi pertimbangan konsumen dalam membeli produk Toyota..... | 74 |
| 4.2.8.4. | Image Toyota lebih baik dibanding merk lain..... | 75 |
| 4.2.9.1. | Konsumen mendapatkan informasi produk Toyota dari rekan kerja dan tetangga..... | 76 |
| 4.2.9.2 | Pembelian mobil Toyota Kijang merupakan rekomendasi dari keluarga..... | 77 |
| 4.2.9.3. | Konsumen mengenal mobil Toyota Kijang dari media cetak dan elektronik..... | 78 |
| 4.2.9.4. | Bengkel dan showroom Toyota memberikan informasi mengenai produknya dengan jelas | 79 |
| 4.3.1a | KMO and Bartlett’s Test..... | 80 |
| 4.3.1b | Anti-Image Matric..... | 80 |
| 4.3.2a | Communalities..... | 82 |
| 4.3.2b | Total Variance Explained..... | 83 |
| 4.3.2c | Rotated Component Matric | 86 |

DAFTAR GAMBAR

| Gambar | | Halaman |
|----------|------------------------------|---------|
| 2.2.4.1. | Model Perilaku Pembeli | 14 |
| 4.3.3a | Scree Plot..... | 85 |



DAFTAR LAMPIRAN

- I Kuesioner Penelitian
- II Tabulasi Jawaban Responden
- III Frequencies
- IV Correlations
- V Reliability
- VI Faktor Analysis
- VII Surat Keterangan

