

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Logo Perusahaan.....	1
Gambar 1.2 Strategi Auto2000.....	3
Gambar 1.3 Auto2000 <i>Mobile</i>	5
Gambar 1.4 Struktur Organisasi Auto2000 Karawang	6
Gambar 1.5 Penjualan Mobil di Wilayah ASEAN	8
Gambar 1.6 Daftar Produk Mobil Terlaris di Tahun 2018.....	9
Gambar 1.7 Auto2000 Karawang	10
Gambar 1.8 <i>Key Performance Indicator</i> Auto2000 Karawang.....	10
Gambar 1.9 CPUS Auto2000 Karawang	11
Gambar 1.10 Hasil Pra-Survei Kepuasan Konsumen	13
Gambar 1.11 Hasil Pra-Survei Kepuasan Konsumen	13
Gambar 1.12 Hasil Pra-Survei Kepuasan Konsumen	13
Gambar 1.13 Hasil Pra-Survei Diferensiasi Pelayanan	16
Gambar 1.14 Hasil Pra-Survei Diferensiasi Pelayanan	16
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Penelitian	45
Gambar 3.1 Komponen dan Proses Penelitian Kuantitatif.....	51
Gambar 3.2 Klasifikasi Kategori Penilaian Persentase dalam Garis Kontinum.....	57
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan <i>Gender</i>	61
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	62
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	63
Gambar 4.4 Posisi Kemudahan Pemesanan (X_1) pada Garis Kontinum.....	65
Gambar 4.5 Posisi Pengiriman (X_2) pada Garis Kontinum.....	67
Gambar 4.6 Posisi Pemasangan (X_3) pada Garis Kontinum.....	68
Gambar 4.7 Posisi Pelatihan Konsumen (X_4) pada Garis Kontinum.....	70
Gambar 4.8 Posisi Pemeliharaan dan Perbaikan (X_5) pada Garis Kontinum	71
Gambar 4.9 Posisi Diferensiasi Pelayanan (X) pada Garis Kontinum	72
Gambar 4.10 Posisi <i>Overall Satisfaction</i> pada Garis Kontinum	74
Gambar 4.11 Posisi Kepuasan pada Garis Kontinum.....	75

Gambar 4.12 Posisi <i>Expectation</i> pada Garis Kontinum.....	77
Gambar 4.13 Posisi Niat Beli Ulang pada Garis Kontinum.....	78
Gambar 4.14 Posisi Rekomendasi pada Garis Kontinum	79
Gambar 4.15 Posisi Ketidakpuasan pada Garis Kontinum	80
Gambar 4.16 Posisi Kepuasan Konsumen (Y) pada Garis Kontinum.....	81
Gambar 4.17 Grafik Histogram.....	83
Gambar 4.18 Grafik Normal P-P <i>Plot of Regression Standardized Residual</i>	84
Gambar 4.19 <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	84
Gambar 4.20 Diagram Pencar (<i>Scatterplot</i>).....	85
Gambar 4.21 Hasil Uji Multikolinearitas.....	86
Gambar 4.22 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	87
Gambar 4.23 Hasil Uji F	89
Gambar 4.24 Hasil Uji T	91
Gambar 4.25 Tabel Uji Koefisien Determinan.....	92