

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Logo PT Astra Honda Motor.....	1
Gambar 1.2. Produk PT Astra Honda Motor.....	3
Gambar 1.3. Rangka eSAF PT Astra Honda Motor.....	4
Gambar 1.4. Ulasan Pengguna Motor Honda di Youtube.....	9
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran.....	33
Gambar 3.1. Tahapan Penelitian.....	47
Gambar 3.2. Grafik Hasil Perhitungan Jumlah Sampel Menggunakan Software Gpower 3.1.9.7.....	49
Gambar 3.3. Kriteria Interpretasi Nilai.....	56
Gambar 4.1. Diagram Jenis Kelamin Responden.....	60
Gambar 4.2. Diagram Usia Responden.....	61
Gambar 4.3. Diagram Pendidikan Terakhir Responden.....	62
Gambar 4.4. Diagram Pendapatan Bulanan Responden.....	63
Gambar 4.5. Garis Kontinum Variabel Manfaat Relasional (MR).....	65
Gambar 4.6. Garis Kontinum Variabel Kualitas Layanan (KL).....	66
Gambar 4.7. Garis Kontinum Variabel Kualitas Produk (KPR).....	67
Gambar 4.8. Garis Kontinum Variabel Kepuasan Pelanggan (KPE).....	68
Gambar 4.9. Garis Kontinum Variabel Loyalitas Pelanggan (LP).....	69
Gambar 4.10. Outer Model.....	71
Gambar 4.11. Inner Model.....	76
Gambar 4.12. Importance Performance Map Analysis (IPMA) Kepuasan Pelanggan.....	81
Gambar 4.13. Importance Performance Map Analysis (IPMA) Loyalitas Pelanggan.....	82
Gambar 4.14. Matriks IPMA Variabel Manfaat Relasional.....	84
Gambar 4.15. Matriks IPMA Variabel Kualitas Layanan.....	85

Gambar 4.16. Matriks IPMA Variabel Kualitas Produk.....	86
Gambar 4.17. Matriks IPMA Variabel Kepuasan Pelanggan.....	87