

## DAFTAR ISI

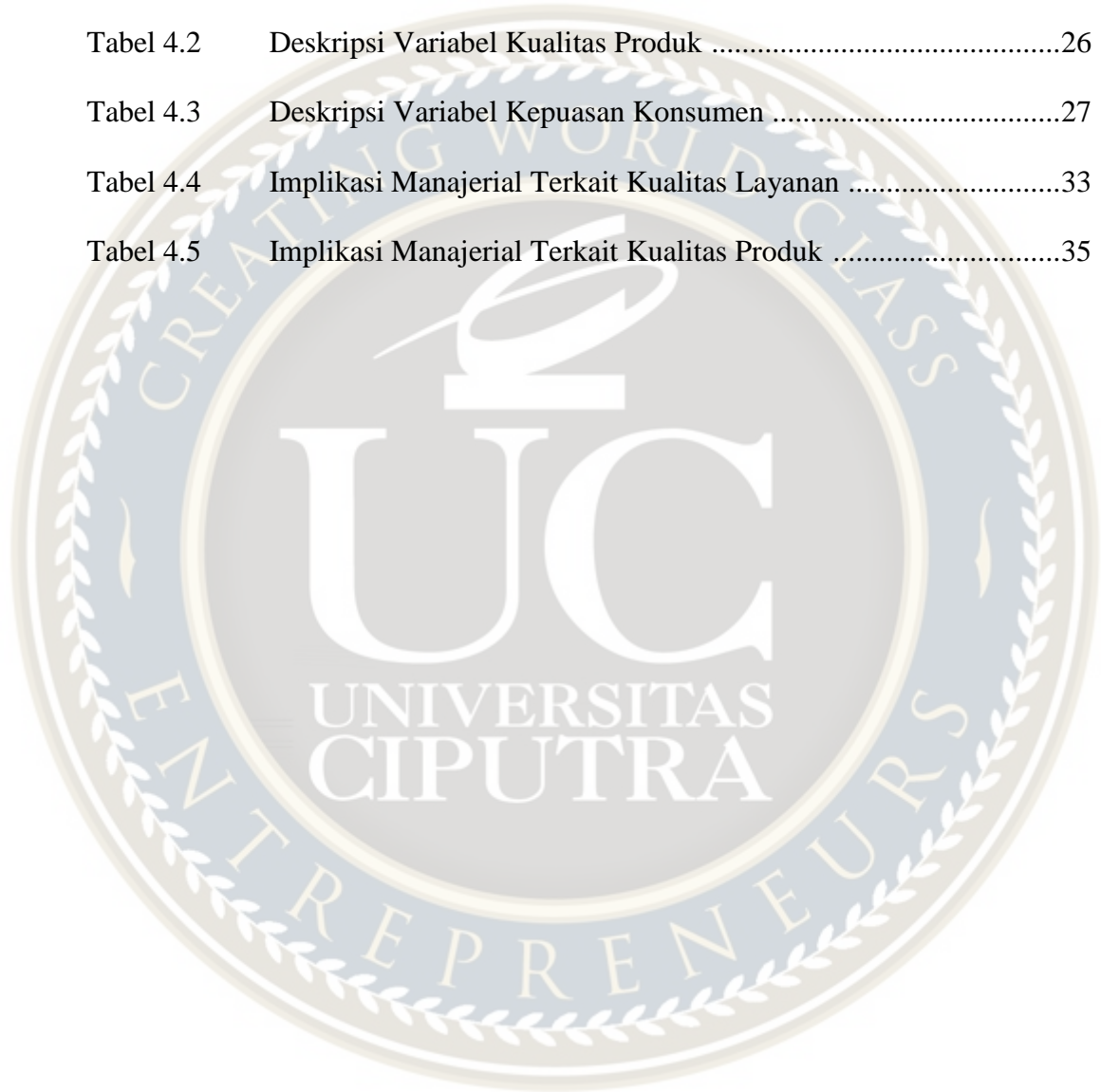
Halaman Judul.....	i
Halaman Persetujuan.....	ii
Kata Pengantar .....	iii
Daftar Isi.....	v
Daftar Tabel .....	viii
Daftar Gambar.....	ix
Daftar Lampiran .....	x
Abstrak .....	xi
Abstract .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	4
1.3. Tujuan Penelitian .....	5
1.4. Manfaat Penelitian .....	5
1.5. Batasan Permasalahan.....	5
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>6</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	6
2.2. Landasan Teori.....	8
2.2.1 Kualitas Layanan.....	8
2.2.1.1 Definisi Kualitas Layanan.....	8
2.2.1.2 Indikator Kualitas Layanan .....	8
2.2.2 Kualitas Produk.....	10
2.2.2.1 Definisi Kualitas Produk .....	10
2.2.2.2 Indikator Kualitas Produk .....	10
2.2.3 Kepuasan Konsumen.....	11
2.2.3.1 Definisi Kepuasan Konsumen.....	11
2.2.3.2 Indikator Kepuasan Konsumen .....	12
2.2.4 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	12
2.2.5 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen .....	12

2.3.	Kerangka Konseptual .....	13
2.4.	Model Analisis .....	14
2.5.	Hipotesis.....	14
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>		<b>15</b>
3.1	Populasi dan Sampel .....	15
3.2	Metode Pengumpulan Data .....	15
3.3	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	16
3.4	Definisi Operasional Variabel.....	16
3.5	Metode Analisis Data.....	17
3.5.1	Pengukuran Variabel.....	17
3.5.2	Analisis Regresi Linier Berganda .....	18
3.5.3	Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	18
3.5.4	Uji Signifikansi Individual (Uji t).....	18
3.5.5	Uji Koefisien Korelasi (R) .....	19
3.5.6	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	19
3.5.7	Uji Asumsi Klasik.....	19
3.5.7.1	Uji Multikolinieritas.....	19
3.5.7.2	Uji Heterokedastisitas .....	20
3.5.7.3	Uji Autokorelasi.....	21
3.5.7.4	Uji Normalitas.....	21
3.5.7.5	Uji Linearitas .....	22
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>23</b>
4.1.	Gambaran Umum Perusahaan.....	23
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian.....	23
4.2.1	Karakteristik Responden.....	23
4.2.2	Deskripsi Jawaban Responden.....	24
1.	Kualitas Layanan ( $X_1$ ).....	24
2.	Kualitas Produk ( $X_2$ ).....	25
3.	Kepuasan Konsumen (Y).....	26
4.3	Validitas dan Reliabilitas .....	27
4.3.1.	Validitas Alat Ukur .....	27

4.3.2	Reliabilitas Alat Ukur .....	28
4.4	Hasil Pengujian Analisis Regresi Linier Berganda.....	28
4.4.1.	Persamaan Regresi Linier Berganda .....	28
4.4.2.	Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	29
4.4.3.	Uji Signifikansi Individual (Uji t).....	30
4.4.4	Analisis Koefisien Korelasi (R) dan Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	30
4.4.5	Uji Asumsi Klasik.....	31
1.	Uji Multikolinieritas .....	31
2.	Uji Heterokedastisitas .....	31
3.	Uji Autokorelasi .....	31
4.	Uji Normalitas .....	32
4.	Uji Linearitas.....	32
4.5	Pembahasan.....	32
4.5.1.	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	32
4.5.2.	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen .....	34
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		36
5.1	Simpulan .....	36
5.2.	Saran.....	36
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	37
DAFTAR PUSTAKA .....		38

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Variabel dan Indikator.....	17
Tabel 4.1	Deskripsi Variabel Kualitas Layanan.....	25
Tabel 4.2	Deskripsi Variabel Kualitas Produk .....	26
Tabel 4.3	Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen .....	27
Tabel 4.4	Implikasi Manajerial Terkait Kualitas Layanan .....	33
Tabel 4.5	Implikasi Manajerial Terkait Kualitas Produk .....	35



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Konseptual .....	13
Gambar 2.2	Skema Model Analisis .....	14



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	Kuesioner Penelitian .....	A-1
Lampiran B	Karakteristik Responden .....	B-1
Lampiran C	Jawaban Responden .....	C-1
Lampiran D	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	D-1
Lampiran E	Uji Regresi Linier Berganda dan Asumsi Klasik .....	E-1
Lampiran F	Data Pendukung Lainnya .....	F-1

