

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
FORMULIR VALIDASI SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.1 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Manfaat Teoritis	8
1.4.1 Manfaat Praktis	8
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori	9
2.2.1 Kepuasan Konsumen	9

2.2.2	Kualitas Produk	11
2.2.3	Promosi	13
2.2	Penelitian Terdahulu	14
2.3	Hubungan Antar Variabel dan Hipotesis.....	18
2.3.1	Hubungan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen	18
2.3.1	Hubungan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen	18
2.4	Model Analisis	19
BAB III METODE PENELITIAN		20
3.1	Jenis Penelitian.....	20
3.2	Populasi dan Sampel Penelitian.....	20
3.3	Jenis Data, Sumber Data, dan Skala Pengukuran	21
3.4	Definisi Operasional Variabel	22
3.5	Prosedur Pengumpulan Data.....	23
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	23
3.7	Uji Asumsi Klasik.....	24
3.8	Model Analisis Data.....	25
3.8.1	Analisis Regresi Linear Berganda	25
3.8.2	Uji F	25
3.8.3	Uji t	26
3.8.4	Koefisien Korelasi R.....	26
3.8.5	Koefisien Determinasi R <i>Square</i>	26
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN		27
4.1	Gambaran Objek Penelitian	27

4.2 Hasil Analisis Data.....	27
4.2.1 Karakteristik Responden.....	27
4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel.....	28
4.1.3 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	30
4.1.4 Uji Asumsi Klasik.....	31
4.1.5 Analisis Data.....	32
4.2 Pembahasan.....	35
4.3 Implikasi Manajerial.....	38
4.4 Keterbatasan Penelitian.....	39
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	40
5.1 Kesimpulan.....	40
5.2 Saran.....	40
DAFTAR PUSTAKA.....	41

DAFTAR GAMBAR

1.1 Nilai Kontribusi PDB dalam %	1
1.2 Produk Longo	2
1.2 Laporan Penjualan Longo.....	6
2.1 Model Penelitian	19



DAFTAR TABEL

1.1 Data Complain Customer Longo	3
1.2 Kegiatan Promosi Longo.....	5
3.1 Skala Likert pada Kuesioner Penelitian	22
3.3 Definisi Operasional Variabel	22
4.1 Profil Responden.....	27
4.2 Kategori Penilaian.....	28
4.3 Deskriptif Variabel Penelitian	28
4.4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	30
4.9 Hasil Uji Normalitas	31
4.10 Hasil Uji Multikolinearitas	31
4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	32
4.12 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	32
4.13 Hasil Uji F	34
4.14 Hasil Uji t.....	34
4.15 Hasil Uji R dan <i>R Square</i>	35
4.16 Implikasi Manajerial	38

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A Kuesioner Penelitian	A-1
LAMPIRAN B Mapping Jurnal	B-1
LAMPIRAN C Tablulasi Data	C-1
LAMPIRAN D Hasil Olah Data SPSS	D-1

