

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI .....	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
1.5 Lingkup Penelitian .....	6
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
2.1 Penelitian Terdahulu .....	7
2.2 Landasan Teori .....	
2.2.1 Kepuasan Pelanggan.....	9
2.2.2 Kualitas Produk.....	11
2.2.3 Kualitas Layanan .....	13
2.3 Kerangka Konseptual .....	15
2.4 Hipotesis.....	16
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Populasi Dan Sampel .....	17
3.2 Metode Pengumpulan Data .....	17

3.2.1 Kuesioner .....	18
3.3 Definisi Operasional Variabel .....	18
3.4 Validitas dan Reliabilitas .....	19
3.5 Metode Analisis Data	
3.5.1 Uji Asumsi Klasik.....	20
3.5.2 Analisa Regresi Linear Berganda .....	21
3.5.3 Koefisien Korelasi (R) dan Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	22
3.5.4 Uji Simultan (Uji Statistik F) .....	22
3.5.5 Uji Individu (Uji Statistik t) .....	22
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	23
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian .....	23
4.2.1 Karakteristik Responden.....	23
4.3 Deskripsi Jawaban Responden.....	26
4.3.1 Kualitas Produk.....	26
4.3.2 Kualitas Layanan .....	27
4.3.3 Kepuasan Pelanggan .....	28
4.4 Validitas dan Reliabilitas .....	28
4.4.1 Validitas Alat Ukur .....	28
1. Uji Validitas Variabel Kualitas Produk.....	29
2. Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan .....	29
3. Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan .....	30
4.4.2 Reliabilitas Alat Ukur .....	30
4.5 Hasil Pengujian Analisis Regresi Linier Berganda.....	32
4.5.1 Persamaan Regresi Linier Berganda .....	32
4.5.2 Uji Simultan (Uji F) .....	33
4.5.3 Uji Parsial (Uji t).....	33
4.5.4 Analisis Koefisien Korelasi (R) dan Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	34

4.5.5 Uji Asumsi Klasik	
1. Uji Multikolinearitas .....	35
2. Uji Heterokedastisitas .....	35
3. Uji Autokorelasi .....	35
4. Uji Normalitas .....	36
4.6 Pembahasan	
4.6.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	36
4.6.2 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	38
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1.Simpulan .....	40
5.2.Saran	
2.2.1 Saran Kepada Perusahaan .....	40
2.2.2 Saran Kepada Penelitian Selanjutnya .....	41
5.3.Keterbatasan Penelitian .....	41
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>42</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Konsumsi Rata-Rata Per Kapita beberapa Bahan Makanan Di Indonesia	1
Tabel 1.2 Perbandingan Harga Beras Dengan Pesaing .....	F-1
Tabel 3.1 Penjelasan Analisis Regresi Linier Berganda .....	21
Tabel 4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	23
Tabel 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Usia .....	24
Tabel 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian.....	24
Tabel 4.4 Frekuensi Responden Berdasarkan Ukuran Beras Yang Disukai .....	25
Tabel 4.5 Jumlah Responden Berdasarkan Cara Pembelian Yang Disukai .....	25
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Kualitas Produk.....	26
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Kualitas Layanan .....	27
Tabel 4.8 Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan.....	28
Tabel 4.9 Validitas Variabel Kualitas Produk.....	29
Tabel 4.10 Validitas Variabel Kualitas Layanan .....	29
Tabel 4.11 Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan .....	30
Tabel 4.12 Reliabilitas Variabel Kualitas Produk.....	30
Tabel 4.13 Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan.....	31
Tabel 4.14 Reliabilitas Kepuasan Pelanggan.....	31
Tabel 4.15 Koefisien Regresi .....	32
Tabel 4.16 Hasil Uji F.....	33
Tabel 4.17 Hasil Uji t.....	33

Tabel 4.18 <i>Model Summary</i> .....	34
Tabel 4.19 Implikasi Manajerial Terkait Kualitas Produk.....	38
Tabel 4.20 Implikasi Manajerial Terkait Kualitas Layanan.....	39
Tabel 4.21Skala Pengukuran.....	F-2



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual ..... 15



## **DAFTAR LAMPIRAN**

LAMPIRAN A Perbandingan Penelitian Terdahulu

LAMPIRAN B Pre-Kuesioner

LAMPIRAN C Kuesioner

LAMPIRAN D Hasil Kuesioner

LAMPIRAN E Hasil SPSS

LAMPIRAN F Daftar Tabel

