

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SIDANG SKRIPSI.....	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	14
1.3. Batasan Penelitian	14
1.4. Tujuan Penelitian	15
1.5. Manfaat Penelitian	15
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1. Penelitian Terdahulu	
2.1.1. Jurnal Lokal	17
2.1.2. Jurnal International	18

2.2. Landasan Teori	
2.2.1. Pengertian Kualitas Jasa.....	19
2.2.2. Kepuasan Konsumen.....	22
2.2.3. Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan.....	25
2.2.4 Pengaruh Estetika Terhadap Kepuasan	25
2.2.5 Pengaruh Perceived Q Terhadap Kepuasan	25
2.2.6 Pengaruh Reliable Terhadap Kepuasan	25
2.2.7 Pengaruh Service A Terhadap Kepuasan	25
2.2.8 Pengaruh Performance Terhadap Kepuasan	26
2.3.9 Mengukur Kepuasan pelanggan.....	26
2.3. Kerangka Konseptual	27
2.4. Model Analisis	28
2.5. Hipotesis	30
BAB III	
METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Jenis Penelitian	31
3.2. Populasi dan Sampel	31
3.3. Definisi Operasional variabel	
3.3.1. Estetika.....	32
3.3.2. <i>Perceived Quality</i>	33
3.3.3. <i>Reliable</i>	33
3.3.4. <i>Serviceability</i>	33
3.3.5. <i>Performance</i>	34
3.3.6. Kepuasan Konsumen	34

3.4. Skala Pengukuran Variabel	35
3.5. Jenis dan Sumber Data	35
3.6. Alat dan Metode Pengumpulan Data	36
3.7. Teknik Analisis Data	
3.7.1. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner	36
3.7.2. Analisis Regresi Linear Berganda	38
3.7.3. Koefisien Determinan	39
3.7.4. Uji F dan Uji t	39
3.7.5. Uji Asumsi Klasik	41
BAB IV	
ANALISA DATA	
4.1. Gambaran Umum Perusahaan	44
4.2. Karakteristik Responden	46
4.3. Analisis Deskriptif Jawaban Responden	
4.3.1. Estetika	50
4.3.2. <i>Perceived Quality</i>	52
4.3.3. <i>Reliable</i>	54
4.3.4. <i>Serviceability</i>	56
4.3.5. <i>Performance</i>	58
4.3.6. Kepuasan Konsumen	60
4.4. Uji Validitas dan Reliabilitas	61
4.4.1. Uji Validitas	61
4.4.2. Uji Reliabilitas	64
4.5. Analisis Regresi Linear Berganda	66

	4.6. Persamaan Regresi	66
	4.7. Koefisien Determinasi	68
	4.8. Uji F dan t	68
	4.9. Uji Asumsi Klasik	
	4.9.1. Uji Normalitas	73
	4.9.2. Uji Multikolinieritas	74
	4.9.3. Uji Heteroskedastisitas	74
	4.10. Uji Autokorelasi	76
BAB V	PEMBAHASAN	
	5.1. Deskripsi Karakteristik Responden	77
	5.2. Deskripsi Jawaban Responden	
	5.2.1. Estetika	81
	5.2.2. Perceived quality	82
	5.2.3. Reliable	84
	5.2.4. Serviceability	85
	5.2.5. Performance	86
	5.2.6. Kepuasan Konsumen	88
	5.3. Uji Validitas dan Reliabilitas	
	5.3.1. Uji Validitas	89
	5.3.2. Uji Reliabilitas	89
	5.4. Pembahasan Hasil Uji Hipotesis	90
	5.5. Implikasi Manajerial	93

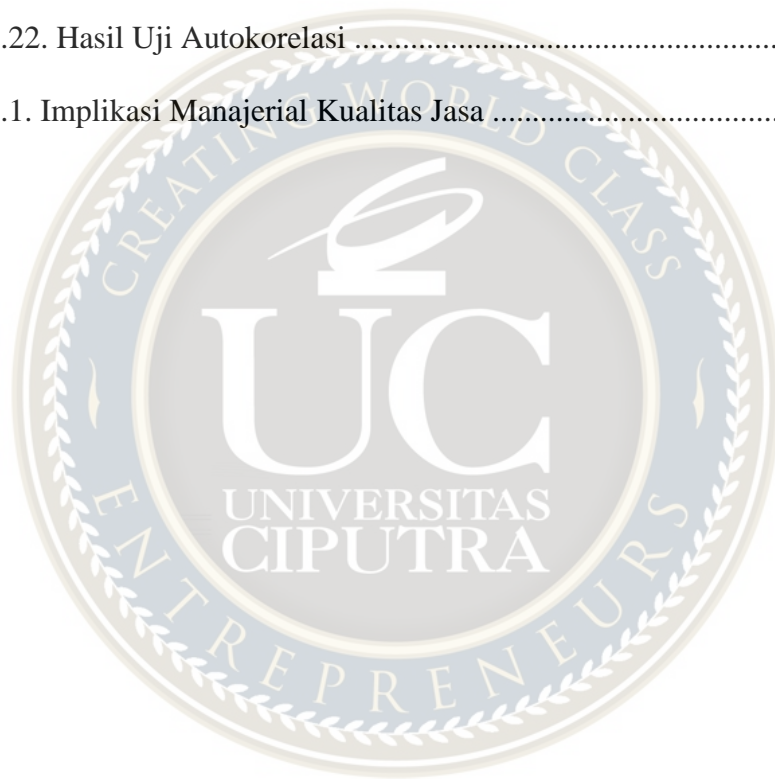
	5.6. Keterbatasan Penelitian.....	99
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN	
	6.1 Kesimpulan.....	100
	6.2 Saran.....	101
DAFTAR PUSTAKA	103
LAMPIRAN	106



DAFTAR TABEL

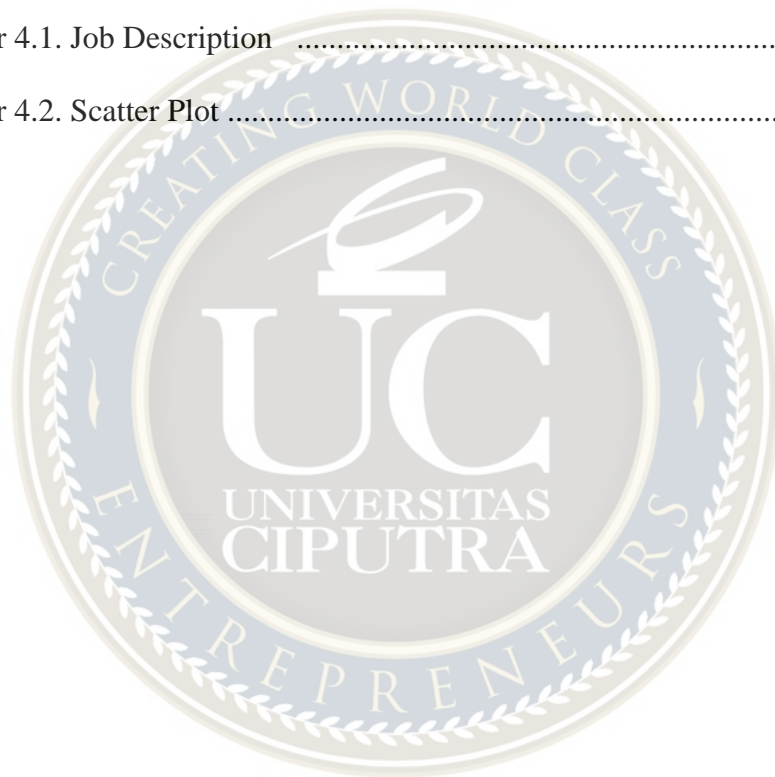
Tabel 1.1. Jumlah Konsumsi Ikan Per Kapita	2
Tabel 1.2. Daftar Konsumen Lama dan Baru 2009 dan 2010	5
Tabel 1.3. Daftar Persentase Pertumbuhan Konsumen	5
Tabel 1.4. Analisa Data Pesaing.....	8
Tabel 1.5. Perbandingan Kualitas Layanan UD.Tambak Subur dengan Pesaing...8	
Tabel 4.1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel 4.2. Profil Responden Berdasarkan Usia	47
Tabel 4.3. Profil Responden Berdasarkan Informasi	47
Tabel 4.4. Profil Responden Berdasarkan Kepercayaan.....	48
Tabel 4.5. Profil Responden Berdasarkan Keinginan Mencari Pemasok Lainnya selain UD.Tambak Subur.....	49
Tabel 4.6. Kategori Rata-Rata Jawaban Responden	50
Tabel 4.7. Deskripsi Jawaban Pada Variabel Estetika	51
Tabel 4.8. Deskripsi Jawaban Pada Variabel Perceived Quality	53
Tabel 4.9. Deskripsi Jawaban Pada Variabel Reliable	55
Tabel 4.10. Deskripsi Jawaban Pada Variabel Serviceability	57
Tabel 4.11. Deskripsi Jawaban Pada Variabel Performance	59
Tabel 4.12. Deskripsi Jawaban Pada Variabel Kepuasan Pelanggan	60
Tabel 4.13. Hasil Uji Validitas Variabel Bebas Penelitian	62
Tabel 4.14. Hasil Uji Validitas Variabel Terikat Penelitian	63
Tabel 4.15. Hasil Uji Reabilitas Variabel Bebas Penelitian	64

Tabel 4.16. Hasil Uji Reabilitas Variabel Terikat Penelitian	65
Tabel 4.17. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	66
Tabel 4.18. Hasil Uji Normalitas	73
Tabel 4.19. Hasil Uji Multikolinieritas	74
Tabel 4.20. Hasil Uji Heteroskedastisitas Rank Spearman.....	75
Tabel 4.21. Hasil Uji Heteroskedastisitas Gletser	76
Tabel 4.22. Hasil Uji Autokorelasi	76
Tabel 5.1. Implikasi Manajerial Kualitas Jasa	94



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Gambar Data Penjualan Ikan	6
Gambar 1.2. Diagram Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	9
Gambar 2.1. Kerangka Konseptual	27
Gambar 2.2. Model Analisis	28
Gambar 4.1. Job Description	45
Gambar 4.2. Scatter Plot	75



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian ini	106
Lampiran 2	Kuesioner	109
Lampiran 3	Hasil Data Penelitian	112
Lampiran 4	Tabel Frekuensi Profil Responden	131
Lampiran 5	Tabel Frekuensi Jawaban Responden	132
Lampiran 6	Uji Validitas	140
Lampiran 7	Uji Reliabilitas	143
Lampiran 8	Uji Asumsi Klasik	146
Lampiran 9	Analisis Regresi Linier Berganda	150

