

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI SIDANG TUGAS AKHIR	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Landasan Teori.....	9
2.3 Kerangka Konseptual	14
2.4 Model Analisis	15
2.5 Hipotesis.....	15
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Populasi dan Sampel	16
3.2 Metode Pengumpulan Data	17
3.3 Uji Validitas dan Reliabilitas	17
3.4 Definisi Operasional.....	18
3.5 Regresi Linear Berganda.....	20
3.6 Uji F (Uji Simultan)	20

3.7 Uji t (Uji parsial)	21
3.8 Koefisien Korelasi (R) dan Determinasi (R ²).....	21
3.9 Uji Asumsi Klasik	21
BAB IV ANALISIS DATA	
4.1 Profil dan Objek Penelitian	23
4.2 Statistik Deskriptif	23
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas	29
4.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	31
4.5 Uji Hipotesis dengan Menggunakan Uji F (Uji Simultan).....	32
4.6 Uji Hipotesis dengan Menggunakan Uji t (Uji Parsial)	33
4.7 Analisis Koefisien Korelasi (R) dan Koefisien Determinasi (R ²).....	33
4.8 Uji Asumsi Klasik.....	34
4.9 Diskusi	36
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan.....	41
5.2 Saran.....	41
5.3 Keterbatasan Penelitian dan Saran Kepada Penelitian Selanjutnya	42
DAFTAR PUSTAKA	43

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1	Menunjukkan Penjualan Perusahaan Tea Amo dari Bulan Agustus 2012 hingga Juni 2013.....2
Gambar 2.1	Gambar Kerangka Konseptual14
Gambar 2.2	Model Analisis15



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1	Tabel PDB Industri Makanan dan Minuman di Indonesia1
Tabel 1.2	Tabel Daftar Keluhan Pelanggan4
Tabel 1.3	Tabel Presentase Keluhan Pelanggan4
Tabel 3.1	Tabel Variabel dan Indikator18
Tabel 4.1	Interval Kelas Rata-rata Jawaban Responden24
Tabel 4.2	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin24
Tabel 4.3	Profil Responden Berdasarkan Usia24
Tabel 4.4	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan24
Tabel 4.5	Hasil Penilaian Rata-Rata dan Standar Deviasi Variabel Kualitas Produk.....26
Tabel 4.6	Hasil Penilaian Rata-Rata dan Standar Deviasi Variabel Kualitas Layanan.....27
Tabel 4.7	Hasil Penilaian Rata-Rata dan Standar Deviasi Variabel Kepuasan Pelanggan28
Tabel 4.8	Tabel Validitas Kualitas Produk29
Tabel 4.9	Tabel Validitas Kualitas Layanan29
Tabel 4.10	Tabel Validitas Kepuasan Pelanggan.....29
Tabel 4.11	Uji Reliabilitas Kualitas Produk30
Tabel 4.12	Uji Reliabilitas Kualitas Layanan30
Tabel 4.13	Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan.....30

Tabel 4.14	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	31
Tabel 4.15	Hasil Uji F.....	32
Tabel 4.16	Koefisien Determinasi dan Korelasi	33
Tabel 4.17	Uji Multikolinieritas.....	34
Tabel 4.18	Hasil Uji Heterojedastisitas.....	35
Tabel 4.19	Hasil Uji Autokorelasi	35
Tabel 4.20	Uji Shapiro-Wilk.....	36
Tabel 4.21	Implikasi Manajerial Berdasarkan Variabel Kualitas Produk ...	38
Tabel 4.22	Implikasi Manajerial Berdasarkan Variabel Kualitas Layanan .	40



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A	Penelitian Terdahulu A-1
Lampiran B	Kuesioner AwalB-1
Lampiran C	KuesionerC-1
Lampiran D	Uji Validitas dan Realibilitas D-1
Lampiran E	Analisis Regresi Linear Berganda dan Asumsi KlasikE-1
Lampiran F	Rekapan Hasil Kuesioner F-1

