

DAFTAR ISI

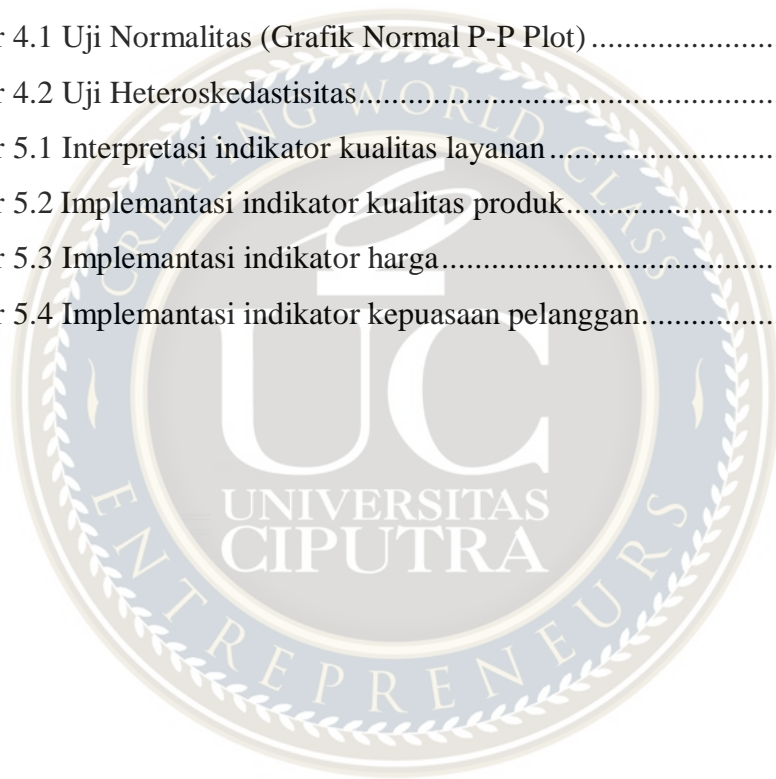
HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Batasan Penelitian	12
1.4 Tujuan Penelitian	12
1.5 Manfaat Penelitian	13
BAB II LANDASAN TEORI	14
2.1 Penelitian Sebelumnya	14
2.2 Landasan Teori	18
2.2.1 Kepuasan Pelanggan	18
2.2.2 Kualitas Layanan	22
2.2.3 Kualitas Produk	24
2.2.4 Harga	26
2.3 Kerangka Konseptual	29
2.4 Model Analisis	30
2.5 Hipotesis Penelitian	31
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Jenis Penelitian	32
3.2 Populasi dan Sampel	32
3.3 Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel .	34
3.3.1 Definisi Operasional Variabel	34
3.3.2 Pengukuran Variabel.....	35

3.4 Teknik Pengumpulan Data	37
3.4.1 Jenis Data	37
3.4.2 Sumber Data	37
3.4.3 Pengumpulan Data	38
3.5 Teknik Analisis Data	39
3.5.1 Uji Validitas	39
3.5.2 Uji Reabilitas	40
3.5.3 Analisis Statistik Deskriptif	41
3.5.4 Analisis Regresi Linier Berganda	41
3.5.5 Pengujian Hipotesis	42
3.5.6 Koefisien Determinasi	44
3.5.7 Korelasi Parsial	44
3.5.8 Uji Asumsi Klasik	45
BAB IV ANALISIS DATA	47
4.1 Sejarah Perusahaan	47
4.2 Deskripsi Responden	48
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Penelitian	51
4.3.1 Uji Validitas	51
4.3.2 Uji Reliabilitas	54
4.4 Deskripsi Variabel Penelitian	58
4.4.1 Variabel Kualitas Layanan	58
4.4.2 Variabel Kualitas Produk	60
4.4.3 Variabel Harga	61
4.4.4 Variabel Kepuasan Pelanggan	62
4.5 Analisa Regresi Linear Berganda	63
4.6 Uji Hipotesis	64
4.6.1 Uji F	64
4.6.2 Uji t	65
4.7 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	67
4.8 Analisis Korelasi Partial	68
4.9 Uji Asumsi Klasik	69

4.9.1 Gejala Normalitas	69
4.9.2 Uji Multikolinearitas	70
4.9.3 Uji Heteroskedastisitas	70
4.9.4 Uji Autokorelasi.....	71
BAB V PEMBAHASAN	73
5.1 Deskripsi Karakteristik Responden	73
5.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	73
5.2.1 Kualitas Layanan	74
5.2.2 Kualitas Produk	74
5.2.3 Harga.....	75
5.2.4 Kepuasan Pelanggan	75
5.3 Pembahasan Atas Variabel Penelitian	76
5.3.1 Kualitas Layanan	76
5.3.2 Kualitas Produk	81
5.3.3 Harga.....	83
5.3.4 Kepuasan Pelanggan	85
5.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	88
5.5 Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	89
5.5.1 Pengaruh Simultan	89
5.5.2 Pengaruh Parsial	90
5.5.3 Hubungan Positif/ Negatif Variabel Penelitian	93
5.6 Batasan Penelitian	99
BAB VI SIMPULAN DAN SARAN	102
6.1 Simpulan	102
6.2 Saran	104
DAFTAR PUSTAKA	106
LAMPIRAN	108

DAFTAR GAMBAR

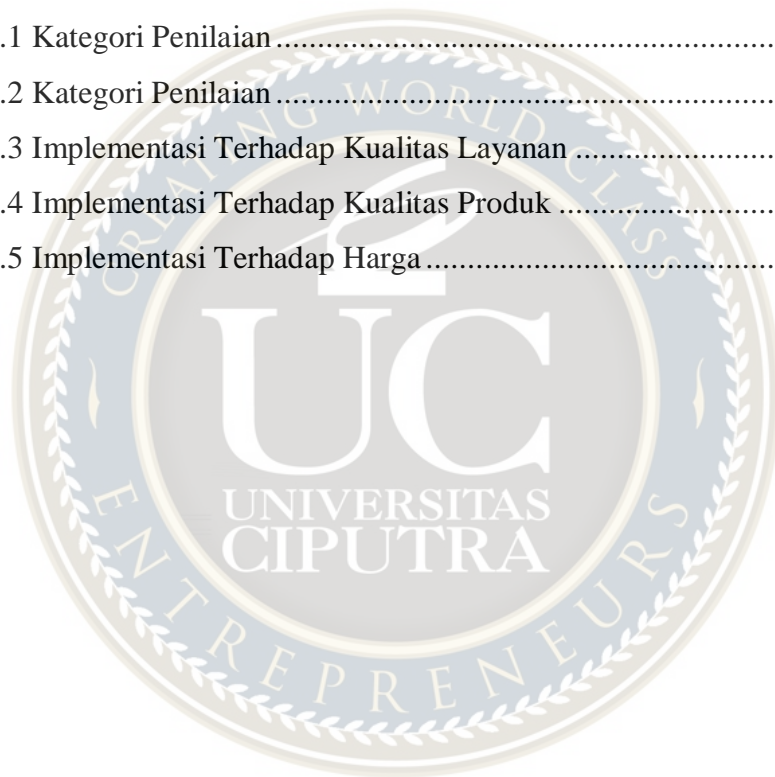
Gambar 1.1 Trend Penjualan tahun 2009.....	2
Gambar 1.2 Komposisi Pelanggan tahun 2009	3
Gambar 2.1 Proses Terjadinya Kepuasan dan Ketidakpuasan Berdasarkan Kesesuaian Persepsi dan Harapan	19
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual.....	29
Gambar 2.3 Model Analisis.....	30
Gambar 4.1 Uji Normalitas (Grafik Normal P-P Plot)	69
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas.....	71
Gambar 5.1 Interpretasi indikator kualitas layanan.....	80
Gambar 5.2 Implementasi indikator kualitas produk.....	82
Gambar 5.3 Implementasi indikator harga.....	84
Gambar 5.4 Implementasi indikator kepuasan pelanggan.....	87



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jadwal Training	4
Tabel 1.2 Daftar perbandingan harga antara <i>Honey Dip, Igor, The Harvest</i> dan <i>Bakerzin</i> per Item Produk (dalam Rupiah)	7
Tabel 1.3 Daftar perbandingan harga antara <i>Honey Dip, Igor, The Harvest</i> dan <i>Bakerzin</i> per cm (dalam Rupiah)	7
Tabel 1.4 Daftar perbandingan harga antara <i>Honey Dip, Igor, The Harvest</i> dan <i>Bakerzin</i> per potong (dalam Rupiah).	8
Tabel 1.5 Hasil survey pelanggan.....	9
Tabel 4.1 Responden berdasarkan usia	47
Tabel 4.2 Responden berdasarkan jenis kelamin	48
Tabel 4.3 Responden berdasarkan pekerjaan.....	48
Tabel 4.4 Responden berdasarkan pendidikan terakhir.....	49
Tabel 4.5 Responden berdasarkan rata-rata pengeluaran per bulan.....	50
Tabel 4.6 Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan.....	51
Tabel 4.7 Uji Validitas Variabel Kualitas Produk.....	52
Tabel 4.8 Uji Validitas Variabel Harga	52
Tabel 4.9 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	53
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan	54
Tabel 4.11 Uji Reabilitas Variabel Kualitas Produk.....	55
Tabel 4.12 Uji Reabilitas Variabel Harga	56
Tabel 4.13 Uji Reabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	57
Tabel 4.14 Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan (%).....	58
Tabel 4.15 Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk (%).....	59
Tabel 4.16 Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Variabel Harga (%).....	60
Tabel 4.17 Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan (%).....	61

Tabel 4.18 Koefisien Regresi	62
Tabel 4.19 Uji F.....	64
Tabel 4.20 Uji t.....	65
Tabel 4.21 Koefisien Determinasi	66
Tabel 4.22 Kolerasi Parsial	67
Tabel 4.23 Uji Multikolinearitas	69
Tabel 4.24 Uji Autokolerasi	71
Tabel 4.25 Ringkasan Uji Hipotesis	71
Tabel 5.1 Kategori Penilaian.....	74
Tabel 5.2 Kategori Penilaian.....	84
Tabel 5.3 Implementasi Terhadap Kualitas Layanan	92
Tabel 5.4 Implementasi Terhadap Kualitas Produk	95
Tabel 5.5 Implementasi Terhadap Harga.....	97



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Perbandingan Penelitian	106
Lampiran 2 Kuesioner.....	109
Lampiran 3 Rekap Data Kuesioner	112
Lampiran 4 Distribusi Frekuensi	115
Lampiran 5 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	120
Lampiran 6 Regresi.....	127
Lampiran 7 Tabel r	131

