

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI .....	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI SIDANG SKRIPSI .....	iv
ABSTRAK .....	v
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	11
C. Tujuan Penelitian .....	12
D. Manfaat Penelitian .....	12
E. Lingkup Permasalahan .....	13
BAB II LANDASAN TEORI .....	14
A. Penelitian Terdahulu .....	14
B. Landasan Teori .....	17
1. Kepuasan Konsumen .....	17
2. Kualitas Produk .....	20
3. Kualitas Layanan .....	23
4. Harga .....	26
C. Hubungan Antar Variabel Penelitian .....	28
1. Hubungan Antara Kualitas Produk dengan Kepuasan Konsumen .....	28
2. Hubungan Antara Kualitas Layanan dengan Kepuasan Konsumen .....	29
3. Hubungan Antara Harga dengan Kepuasan Konsumen .....	30
D. Kerangka Konseptual .....	31
E. Model Analisis .....	32
1. Skema/ Alur .....	32

2. Hipotesis .....	33
BAB III METODE PENELITIAN .....	34
A. Jenis Penelitian .....	34
B. Populasi dan Sampel .....	34
C. Prosedur Pengambilan dan Pengumpulan Data .....	36
1. Jenis dan Sumber Data .....	36
2. Pengumpulan Data .....	37
D. Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel .....	38
E. Validitas dan Reliabilitas .....	41
1. Validitas .....	41
2. Reliabilitas .....	42
F. Analisis Data .....	42
1. Uji Hipotesis .....	43
2. Uji Asumsi Klasik .....	46
BAB IV ANALISIS DATA .....	50
A. Alat Pengumpul Data .....	50
B. Profil Objek Penelitian .....	51
C. Statistik Deskriptif .....	52
1. Deskriptif Data Responden .....	52
2. Deskriptif Variabel Penelitian .....	54
D. Hasil Analisis Data .....	60
1. Uji Validitas .....	60
2. Uji Reliabilitas .....	63
E. Analisis Regresi Linier Berganda .....	65
1. Persamaan Regresi .....	66
2. Uji Hipotesis .....	68
a. Uji Simultan (Uji F) .....	68
b. Uji Parsial (Uji t) .....	69
3. Koefisien Korelasi (R) dan Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	72
4. Analisis Korelasi Parsial .....	73
5. Uji Asumsi Klasik .....	74

a. Uji Multikolinearitas .....	74
b. Uji Heteroskedastisitas .....	75
c. Uji Normalitas .....	76
d. Uji Autokorelasi .....	77
F. Diskusi .....	77
1. Deskripsi Karakteristik Responden .....	77
2. Pengujian Hipotesis .....	79
a. Pengaruh Simultan .....	79
b. Pengaruh Parsial .....	81
BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....	93
A. Simpulan .....	93
B. Saran .....	93
1. Saran kepada Perusahaan .....	93
2. Saran kepada Peneliti Selanjutnya .....	95
3. Keterbatasan Penelitian .....	95
DAFTAR PUSTAKA .....	96
LAMPIRAN .....	99