

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	11
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Manfaat Penelitian.....	12
E. Lingkup Permasalahan.....	13
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Penelitian Terdahulu.....	14
B. Landasan Teori.....	19
1. Kepuasan Konsumen.....	19
2. Kualitas Produk.....	24
3. Harga.....	29
C. Hubungan Antar Variabel.....	36
1. Hubungan Antara Kualitas Produk Dengan Kepuasan Konsumen.....	36
2. Hubungan Antara Harga Dengan Kepuasan Konsumen.....	36
D. Kerangka Konseptual.....	38

	E. Model Analisis.....	39
	F. Hipotesis.....	39
BAB III	METODE PENELITIAN	
	A. Jenis Penelitian.....	40
	B. Populasi dan Sampel.....	42
	C. Metode Pengumpulan Data.....	42
	D. Variabel Penelitian.....	43
	E. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	45
	F. Analisis Data.....	46
	1. Analisis Regresi Berganda.....	46
	2. Uji F.....	47
	3. Uji t.....	48
	4. Koefisien Determinasi (R^2).....	49
	5. Analisis Korelasi Parsial.....	49
	6. Uji Asumsi Klasik.....	50
BAB IV	ANALISIS DATA	
	A. Alat Pengumpul Data.....	54
	B. Profil Obyek Penelitian.....	54
	C. Statistik Deskriptif.....	55
	D. Hasil Analisis Data.....	57
	1. Analisis Deskriptif.....	57
	2. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	60
	3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	64
	4. Uji Asumsi Klasik.....	70
	E. Diskusi.....	74
	1. Pengaruh Kualitas Produk (X_1) dan Harga (X_2) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y) Secara Simultan.....	76
	2. Pengaruh Kualitas Produk (X_1) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y) Secara Parsial.....	76
	3. Pengaruh Harga (X_2) Terhadap Kepuasan Konsumen	

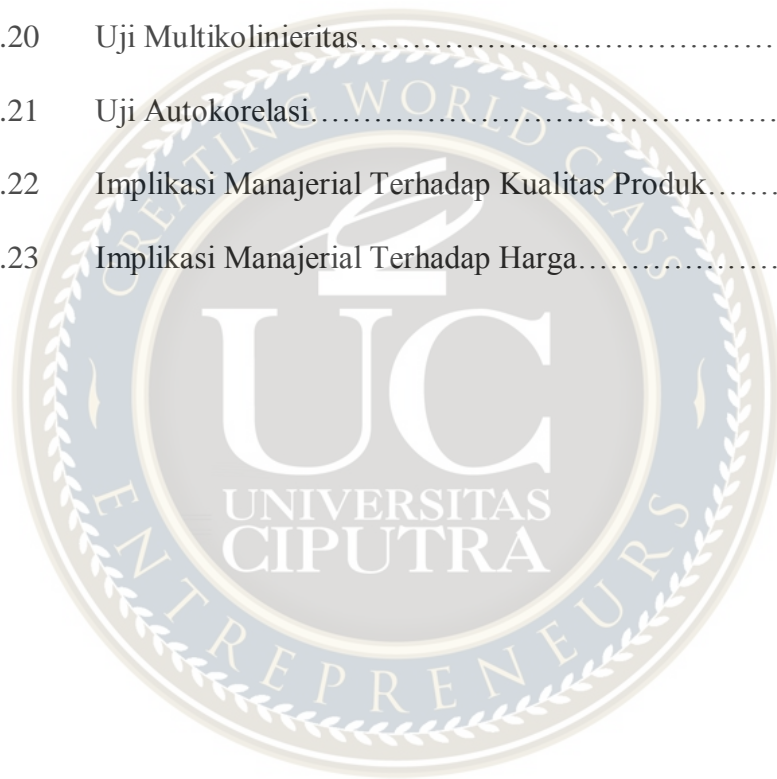
	(Y) Secara Parsial.....	79
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	
	A. Simpulan.....	81
	B. Saran.....	81
	C. Keterbatasan Penelitian.....	83
	DAFTAR PUSTAKA.....	84
	LAMPIRAN.....	86



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Daftar Produk Abadi Plastik.....	5
Tabel 1.2	Penjualan Produk Abadi Plastik.....	5
Tabel 1.3	Perbandingan Harga Abadi Plastik Dengan Kompetitor.....	7
Tabel 1.4	Daftar Komplain Konsumen Abadi Plastik.....	10
Tabel 3.1	Ketentuan Uji Autokorelasi.....	53
Tabel 4.1	Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
Tabel 4.2	Jumlah Responden Berdasarkan Usia.....	56
Tabel 4.3	Jumlah Responden Berdasarkan Tujuan Pembelian.....	56
Tabel 4.4	Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk (X_1).....	58
Tabel 4.5	Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Variabel Harga (X_2).....	59
Tabel 4.6	Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	59
Tabel 4.7	Validitas Variabel Kualitas Produk (X_1).....	61
Tabel 4.8	Reliabilitas Variabel Kualitas Produk (X_1).....	61
Tabel 4.9	Validitas Variabel Harga (X_2).....	62
Tabel 4.10	Reliabilitas Variabel Harga (X_2).....	62
Tabel 4.11	Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	63
Tabel 4.12	Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	63
Tabel 4.13	Koefisien Regresi.....	64

Tabel 4.14	Uji F.....	65
Tabel 4.15	Uji t.....	67
Tabel 4.16	<i>Model Summary</i>	69
Tabel 4.17	Korelasi Parsial.....	70
Tabel 4.18	Uji Normalitas.....	71
Tabel 4.19	Uji Heterokedastisitas.....	72
Tabel 4.20	Uji Multikolinieritas.....	73
Tabel 4.21	Uji Autokorelasi.....	74
Tabel 4.22	Implikasi Manajerial Terhadap Kualitas Produk.....	78
Tabel 4.23	Implikasi Manajerial Terhadap Harga.....	80



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Grafik Penjualan Abadi Plastik.....	9
Gambar 2.1	Diagram Konsep Kepuasan Konsumen.....	20
Gambar 2.2	Kerangka Konseptual.....	38
Gambar 2.3	Model Analisis.....	39



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Perbandingan Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Ini.....	86
Lampiran 2	Kuesioner.....	89
Lampiran 3	Hasil Rekap Kuesioner.....	93
Lampiran 4	Hasil SPSS.....	96

