

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Sampul Depan Skripsi	ii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme	iii
Halaman Pengesahan Skripsi.....	iv
Halaman Pengesahan Ujian Skripsi.....	v
Halaman Motto	vi
Abstrak	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi	x
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Masalah	6
1.5 Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	8
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	8
2.2 Landasan Teori	11
2.2.1 Kepuasan Konsumen	11
2.2.1.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	11
2.2.1.2 Faktor yang Menentukan Tingkat Kepuasan Konsumen	12

2.2.1.3	Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen	13
2.2.1.4	Strategi Kepuasan Konsumen	15
2.2.2	Kualitas Produk.....	16
2.2.2.1	Pengertian Produk	16
2.2.2.2	Pengertian Kualitas Produk.....	17
2.2.2.3	Dimensi Kualitas Produk	18
2.2.3	Hubungan Kualitas Produk dengan Kepuasan Konsumen.....	19
2.2.4	Konsep dan Pengertian Jasa	20
2.2.5	Sifat dan Karakteristik Jasa	20
2.2.6	Kualitas Pelayanan	21
2.2.6.1	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	21
2.2.6.2	Dimensi Kualitas Pelayanan	22
2.2.7	Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen.....	23
2.3	Kerangka Penelitian	24
BAB III METODE PENELITIAN		25
3.1	Lokasi penelitian	25
3.2	Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional Variabel	25
3.2.1	Variabel penelitian	25
3.2.2	Definisi operasional variabel	26
3.2.2.1	Kualitas Produk.....	26
3.2.2.2	Kualitas Pelayanan.....	28
3.2.2.3	Kepuasan Konsumen	29
3.3	Populasi dan sampel.....	30
3.3.1	Populasi	30

3.3.2	Sampel	30
3.4	Teknik Pengambilan Sampel	31
3.5	Jenis Dan Metode Pengumpulan Data	32
3.5.1	Jenis Data	32
3.5.2	Metode Pengumpulan Data	32
3.6	Teknik Analisis Data	33
3.6.1	Analisis Deskriptif	33
3.6.2	Uji Validitas	34
3.6.3	Uji Reliabilitas	34
3.6.4	Uji Asumsi Klasik	36
3.6.4.1	Uji Multikolinieritas	36
3.6.4.2	Uji Heteroskedasitas	37
3.6.4.3	Uji Normalitas	38
3.6.4.4	Uji Koefisien Determinasi Berganda (R^2)	39
3.6.4.5	Uji Korelasi Berganda (R)	39
3.6.4.6	Uji Koefisien Determinasi Parsial (r^2)	40
3.6.4.7	Uji Korelasi Parsial (r)	40
3.7	Uji Hipotesis	40
3.7.1	Uji F	40
3.7.2	Uji t	41
3.8	Uji Regresi	42
3.8.1	Analisis Regresi Linier Berganda	42
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN		43
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	43

4.2	Uji Instrumen Data	44
4.2.1	Uji Validitas	44
4.2.2	Uji Reliabilitas.....	46
4.3	Analisis Deskriptif	47
4.3.1	Karakteristik Responden	47
4.3.2	Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	52
4.4	Analisis Statistik.....	60
4.4.1	Analisis Regresi Berganda	60
4.4.2	Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	61
4.4.2.1	Uji F.....	62
4.4.2.2	Uji t.....	63
4.4.2.3	Uji Asumsi Klasik	64
4.4.2.4	Analisis Korelasi Berganda.....	67
4.4.2.5	Koefisien Determinasi Berganda	67
4.4.2.6	Koefisien Determinasi Parsial.....	68
4.5	Pembahasan dan Strategi.....	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		72
5.1	Kesimpulan	72
5.2	Saran	73
DAFTAR PUSTAKA		74

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas	45
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas	46
Tabel 4.3 Jenis Kelamin Responden.....	47
Tabel 4.4 Usia Responden	48
Tabel 4.5 Pekerjaan Responden.....	49
Tabel 4.6 Pendidikan Responden.....	50
Tabel 4.7 Sumber Informasi Responden.....	51
Tabel 4.8 Frekuensi Pembelian responden	52
Tabel 4.9 Variabel Kualitas Produk.....	53
Tabel 4.10 Dimensi <i>Responsiveness</i>	55
Tabel 4.11 Dimensi <i>Reliability</i>	56
Tabel 4.12 Dimensi <i>Empathy</i>	57
Tabel 4.13 Dimensi <i>Assurance</i>	58
Tabel 4.14 Dimensi <i>Tangibles</i>	59
Tabel 4.15 Variabel Kepuasan Konsumen	60
Tabel 4.16 Estimasi Regresi Linier Berganda	61
Tabel 4.17 Uji Multikolinieritas	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian	24
Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas	66
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas	66

