

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan Skripsi	i
Halaman Judul Skripsi	ii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme	iii
Halaman Pengesahan Skripsi	iv
Halaman Berita Acara Ujian Skripsi	v
Halaman Persembahan	vi
Motto	vii
Abstrak	viii
Abstract	ix
Kata Pengantar	x
Daftar Isi	xii
Daftar Tabel	xvii
Daftar Gambar	xix
Daftar Lampiran	xx
Bab 1 Pendahuluan	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Pembatasan Penelitian	4
1.4. Tujuan Penelitian	5
1.5. Manfaat Penelitian	5
Bab 2 Kajian Pustaka	7

2.1. Penelitian Terdahulu	7
2.2. Landasan Teori	9
2.2.1 Kepuasan Konsumen	9
2.2.2 Kualitas Pelayanan.....	11
2.2.3 Kualitas Produk	14
2.2.4 Harga	16
2.3. Kerangka Berpikir	18
Bab 3 Metode Penelitian.....	19
3.1. Lokasi Penelitian	19
3.2. Variabel Penelitian.....	19
3.3. Definisi Operasional Variabel	19
3.3.1 Kualiatas Pelayanan (X1)	19
3.3.2 Kualitas Produk (X2)	21
3.3.3 Harga (X3)	22
3.3.4 Kepuasan Konsumen (Y)	22
3.4. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data.....	22
3.4.1 Jenis Data	22
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data	22
3.5. Instrument Pengumpulan Data	23
3.5.1 Bentuk Kuesioner	23
3.5.2 Skala Pengukuran	23
3.6. Populasi dan Sampel.....	24
3.6.1. Populasi	24
3.6.2. Sampel.....	24

3.7. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	25
3.7.1. Uji Validitas	25
3.7.2. Uji Reliabilitas	26
3.8. Metode Analisis Data	26
3.8.1. Analisis Deskriptif	26
3.8.2. Analisis Kuantitatif	27
3.8.2.1. Uji Regresi Linear Berganda	27
3.8.2.2. Uji T	28
3.8.2.3. Uji F	28
3.8.2.4. Korelasi Berganda (R)	29
3.8.2.5. Koefisien Determinasi Berganda (R^2)	29
3.8.2.6. Korelasi Parsial (r)	30
3.8.2.7 Uji Korelasi Determinasi Parsial (r^2)	30
3.8.2.8 Uji Asumsi Klasik	30
Bab 4 Analisis Data dan Pembahasan	35
4.1 Profil Perusahaan	35
4.2 Uji Instrumen	37
4.2.1. Uji Validitas	37
4.2.2. Uji Reliabilitas	38
4.3 Analisis Deskriptif	39
4.3.1 Karakteristik Responden	39
4.3.1.1. Jenis Kelamin Responden	39
4.3.1.2. Usia Responden	40
4.3.1.3. Pendidikan Terakhir Responden	40

4.3.1.4. Pekerjaan Responden	41
4.3.1.5 Pendapatan Responden	42
4.3.1.6 Sumber Informasi	42
4.3.1.7 Frekuensi Kedatangan Responden.....	43
4.3.1.8 Kedatangan Ke Jackpot Coffe Shop	44
4.3.2 Persepsi Pelanggan Terhadap Variabel Penelitian.....	44
4.3.2.1 Variabel Kualitas Pelayanan	45
4.3.2.2 Variabel Kualitas Produk.....	50
4.3.2.3 Variabel Harga	50
4.3.2.4 Variabel Kepuasan Konsumen.....	51
4.4 Analisis Kuantitatif	52
4.4.1 Uji Asumsi Klasik	52
4.4.1.1 Uji Multikolinearitas	52
4.4.1.2 Uji Hetereskedastisitas	53
4.4.1.3 Uji Normalitas	54
4.4.1.4 Uji Liniaritas	55
4.4.2 Uji Regresi Linear Berganda	56
4.4.3 Uji T.....	58
4.4.4 Uji F.....	58
4.4.5 Korelasi Berganda (R)	59
4.4.6 Koefisien Determinasi Berganda (R^2)	59
4.4.7 Korelasi Parsial (r) dan Koefisien Determinasi Parsial (r^2).....	59
4.5 Implikasi dan Strategi	61
Bab 5 Kesimpulan dan Saran	64

5.1. Kesimpulan	64
5.2. Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
1.1 Jumlah Penduduk Salatiga Berdasarkan Usia	2
4.1. Hasil Uji Validitas	38
4.2. Hasil Uji Reliabilitas.....	39
4.3. Jenis Kelamin Responden	39
4.4. Usia Responden	40
4.5. Pendidikan Terakhir Responden	41
4.6. Pekerjaan Responden	41
4.7. Pendapatan Responden	42
4.8. Informasi Tentang Jackpot	43
4.9. Frekuensi Kedatangan Responden/bln	43
4.10 Kedatangan Ke Jackpot.....	44
4.11 Dimensi Tangible.....	45
4.12 Dimensi Reliability	46
4.13 Dimensi Responsivenss	47
4.14 Dimensi Assurance	48
4.15 Dimensi Emphaty.....	48
4.16 Penilaian Variabel Kualitas Pelayanan	49
4.17 Penilaian Variabel Kualitas Produk	50
4.18 Penilaian Variabel Harga	51

4.19 Penilaian Variabel Kepuasan Konsumen.....	51
4.20 Hasil Uji Multikolinearitas	53
4.21 Hasil Uji Normalitas	55
4.22 Hasil Uji Linieritas.....	56
4.23 Estimasi Regresi Linier Berganda	57
4.24 Uji Parsial.....	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
2.1. Kerangka Berpikir	18
4.1. Uji Heteroskedastisitas.....	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Kuesioner Penelitian
2. Data Penelitian
3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
4. Hasil Olah Data