

## DAFTAR ISI

Daftar Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
LEMBAR PERSEMBAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK .....	xiv
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Batasan Masalah .....	8
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	8
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	8
1.4.2 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Asumsi Penelitian.....	10
BAB II : KAJIAN PUSTAKA.....	11
2.1 Kualitas Produk .....	11
2.1.1 Pengertian Produk .....	11
2.1.2 Klasifikasi Produk .....	12
2.1.3 Pengertian Kualitas Produk .....	12
2.1.4 Indikator Kualitas Produk .....	13
2.2 Kualitas Pelayanan .....	14
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	14
2.2.2 Etika Dalam Pelayanan .....	15
2.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan.....	16
2.2.4 Karakteristik Pelayanan Jasa .....	16
2.3 Harga .....	17
2.3.1 Pengertian Harga .....	17
2.3.2 Tujuan Penetapan Harga .....	18
2.3.3 Indikator Harga.....	18

2.4 Kepuasan Pelanggan .....	19
2.4.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	19
2.4.2 Faktor Utama dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Pelanggan .....	21
2.4.3 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	21
2.4.4 Indikator Kepuasan Pelanggan .....	22
2.5 Hubungan/Pengaruh Antar Variabel .....	23
2.5.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	23
2.5.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	23
2.5.3 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	24
2.6 Penelitian Sebelumnya .....	25
2.7 Kerangka Berpikir dan Hipotesis Penelitian .....	28
2.7.1 Kerangka Berpikir .....	28
2.7.2 Hipotesis Penelitian.....	29
BAB III : METODE PENELITIAN .....	30
3.1 Jenis Penelitian.....	30
3.2 Variabel Penelitian .....	30
3.2.1 Variabel Independen (Bebas) .....	31
3.2.2 Variabel Dependen (Terikat).....	33
3.3 Definisi Operasional Variabel .....	33
3.4 Populasi dan Sampel .....	35
3.4.1 Populasi .....	35
3.4.2 Sampel .....	35
3.5 Sumber Data dan Metode Pengumpulan Data. ....	37
3.5.1 Sumber Data .....	37
3.5.2 Metode Pengumpulan Data .....	38
3.6 Metode Analisis Data .....	39
3.6.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	40
3.6.2 Uji Asumsi Klasik .....	41
3.6.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	43
3.6.4 Analisis Koefisien Determinasi ( <i>Adjusted R Square</i> ) ...	43
3.6.5 Pengujian Hipotesis.....	44
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
4.1 Hasil Penelitian .....	46
4.1.1 Deskripsi Tempat Penelitian .....	46
4.1.2 Deskripsi Data Responden .....	56
4.1.3 Deskripsi Skor Jawaban Responden.....	60
4.2 Analisis Data .....	66
4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	66

4.2.2 Uji Asumsi Klasik .....	68
4.2.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	74
4.2.4 Analisis Koefisien Determinasi ( <i>Adjusted R Square</i> ) ...	77
4.2.5 Pengujian Hipotesis .....	78
4.3 Hasil Kerangka Berpikir.....	83
4.4 Pembahasan.....	85
4.4.1 Pengaruh Secara Parsial (t).....	85
4.4.2 Pengaruh Secara Simultan (F).....	91
4.4.3 Pengaruh Dominan .....	92
 BAB V : PENUTUP .....	 95
5.1 Kesimpulan.....	95
5.2 Saran.....	95
 DAFTAR PUSTAKA .....	 98
 LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	 100