

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Kegunaan Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Kualitas Produk.....	8
2.1.2 Kualitas Layanan.....	9
2.1.3 Persepsi Harga.....	12
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	13
2.2 Penelitian Terdahulu	17
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis	19
2.4 Hipotesis Penelitian.....	20

2.4.1	Hubungan Antara Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan	20
2.4.2	Hubungan Antara Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan	21
2.4.3	Hubungan Persepsi Harga dan Kepuasan Pelanggan	22
BAB III METODE PENELITIAN		24
3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	24
3.1.1	Variabel Penelitian	24
3.1.2	Definisi Operasional.....	24
3.1.2.1	Kepuasan Pelanggan	24
3.1.2.2	Kualitas Produk.....	25
3.1.2.3	Persepsi Kualitas Layanan	25
3.1.2.4	Persepsi Harga.....	25
3.2	Populasi dan Sampel	26
3.2.1	Populasi	27
3.2.2	Sampel.....	27
3.3	Jenis dan Sumber Data	27
3.3.1	Data Primer	29
3.3.2	Data Sekunder	29
3.4	Metode Pengumpulan Data	30
3.5	Teknik Analisis Data.....	31
3.6	Metode Analisis	32
3.6.1	Analisis Data Kualitatif.....	32
3.6.2	Analisis data Kuantitatif.....	34
3.6.3	Alat Analisis Data	34
3.6.3.1	Uji Validitas	34
3.6.3.2	Uji Reabilitas.....	34
3.6.4	Uji Asumsi Klasik.....	36
3.6.4.1	Uji Multikolinearitas	36

3.6.4.2	Uji Heteroskedastisitas.....	37
3.6.4.3	Uji Normalitas.....	38
3.6.5	Analisis Linear Berganda.....	38
3.6.6	Koefisien Determinasi.....	39
3.6.7	Pengujian Terhadap Parsial (Uji t).....	40
3.6.8	Pengujian Terhadap Koefisien Regresi Simultan (Uji F)	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		43
4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	43
4.1.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	43
4.1.1.1	Visi	44
4.1.1.2	Misi	45
4.1.1.3	Struktur Organisasi	46
4.1.1.4	Job Description	46
4.2	Gambaran Umum Responden	48
4.2.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
4.2.2	Responden Berdasarkan Usia.....	50
4.2.3	Responden Berdasarkan Pendidikan	50
4.2.4	Responden Berdasarkan Pekerjaan	50
4.2.5	Responden Berdasarkan Penghasilan.....	51
4.2.6	Responden Berdasarkan frekuensi Berlangganan.....	52
4.2.7	Responden Berdasarkan Keluhan Kekecewaan.....	53
4.2.8	Responden Berdasarkan Keterangan Keluhan.....	53
4.2.9	Responden Berdasarkan Keluhan Kualitas Produk.....	53
4.2.10	Responden Berdasarkan Keterangan Keluhan Kualitas Produk.....	55
4.2.11	Responden Berdasarkan Keluhan Kualitas Layanan.....	56
4.2.12	Responden Berdasarkan Keterangan Keluhan Kualitas Layanan.....	56

4.3	Deskripsi Variabel Penelitian.....	57
4.3.1	Tanggapan Responden terhadap Variabel Kualitas Produk (X_1)	57
4.3.2	Tanggapan Responden terhadap Variabel Kualitas Layanan (X_2).....	58
4.3.3	Tanggapan Responden terhadap Variabel Persepsi Harga (X_3).....	59
4.3.4	Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	60
4.4	Analisis Data dan Pembahasan.....	60
4.4.1	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	61
4.4.1.1	Uji Validitas	62
4.4.1.2	Uji Reliabilitas	63
4.4.2	Analisis Regresi Linear Berganda.....	64
4.4.3	Uji Parsial (Uji t).....	65
4.4.4	Uji Simultan (Uji F)	66
4.4.5	Koefisien Determinasi (R^2).....	67
4.4.6	Uji Asumsi Klasik.....	68
4.4.6.1	Uji Multikolonieritas.....	69
4.4.6.2	Uji Heteroskedastisitas.....	70
4.4.6.3	Uji Normalitas.....	71
4.5	Pembahasan	71
BAB V PENUTUP		76
5.1	Kesimpulan	76
5.2	Saran.....	78
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	79
DAFTAR PUSTAKA		80
LAMPIRAN-LAMPIRAN		