

DAFTAR ISI

Halaman

JUDUL	i
PENGESAHAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	11
1.3.1 Tujuan Penelitian	11
1.3.2 Kegunaan Penelitian	11
1.4 Sistematika Penulisan	12

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Landasan Teori	14
2.1.1 Kepuasan Konsumen	14
2.1.2 Kualitas Pelayanan	17
2.1.2.1 Dimensi Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>).....	20
2.1.3 Kualitas Produk	21
2.2 Hubungan Antar Variabel Penelitian	23
2.2.1 Hubungan Variabel Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen	23
2.2.2 Hubungan Variabel Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen	24
2.3 Penelitian Terdahulu	26
2.4 Kerangka Pemikiran Teoritis	27
2.5 Dimensionalisasi Variabel	29
2.5.1 Dimensionalisasi Variabel Kualitas Pelayanan	29
2.5.2 Dimensionalisasi Variabel Kualitas Produk	30
2.5.3 Dimensionalisasi Variabel Kepuasan Konsumen	31
BAB III : METODE PENELITIAN	33
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	33
3.1.1 Variabel Penelitian.....	33
3.1.2 Definisi Operasional	34
3.2 Penentuan Populasi dan Sampel	35
3.2.1 Populasi	35

3.2.2	Sampel	36
3.3	Jenis dan Sumber Data	37
3.3.1	Data Primer	37
3.3.2	Data Sekunder	37
3.4	Metode Pengumpulan Data	38
3.5	Metode Analisis Data	39
3.5.1	Analisis Kuantitatif	39
3.5.1.1	Uji Validitas dan Reliabilitas	40
3.5.1.2	Uji Asumsi Klasik	41
3.5.1.3	Analisis Regresi Linier Berganda	43
3.5.1.4	Pengujian Hipotesis	44
3.5.1.5	Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	45
3.5.2	Analisis Kualitatif	46
	BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN	47
4.1	Deskripsi Responden	47
4.1.1	Identitas Responden Berdasarkan Umur	47
4.1.2	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
4.1.3	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	48
4.2	Analisis Data	49
4.2.1	Uji Validitas	49
4.2.2	Uji Reliabilitas	50
4.2.3	Uji Asumsi Klasik	51
4.2.3.1	Uji Multikolinieritas	51

4.2.3.2 Uji Heteroskedastisitas	53
4.2.3.3 Uji Normalitas	55
4.2.4 Uji Regresi Berganda	56
4.2.5 Uji Hipotesis	58
4.2.6 Uji Kelayakan Model	60
4.2.7 Koefisien Determinasi	61
4.2.8 Pembahasan	62
4.3 Analisis Angka Indeks	63
4.3.1 Analisis Indeks Jawaban Responden Tentang Kualitas Pelayanan	65
4.3.2 Analisis Indeks Jawaban Responden Tentang Kualitas Produk	67
4.3.3 Analisis Indeks Jawaban Responden Tentang Kepuasan Konsumen	69
BAB V : PENUTUP	72
5.1 Kesimpulan	72
5.2 Saran	73
5.3 Keterbatasan Penelitian	74
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN	77