

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
HALAMAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
MOTTO PERSEMBAHAN.....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	10
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	10
1.3.2 Kegunaan Penelitian.....	10
1.4 Sistematika Penulisan.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Landasan Teori.....	12
2.1.1 Kepuasan Pelanggan.....	12
2.1.2 Persepsi Harga.....	18
2.1.3 Kualitas Produk.....	24
2.2 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	27
2.3 Hipotesis.....	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	29
3.1.1 Variabel Penelitian.....	29
3.1.1.1 Variabel Dependen.....	29
3.1.1.2 Variabel Independen.....	30
3.1.2 Definisi Operasional.....	30
3.2 Populasi dan Sampel.....	33
3.2.1 Populasi.....	33
3.2.2 Sampel.....	33
3.3 Metode Penentuan Sampel.....	34
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	35
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	35
3.5.1 Kuisisioner.....	35
3.5.2 Observasi.....	37
3.5.3 Studi Kepustakaan.....	37
3.6 Teknik Analisis.....	38

3.7	Metode Analisis.....	39
3.7.1	Uji Reabilitas dan Uji Validitas.....	39
3.7.1.1	Uji Reabilitas.....	39
3.7.1.2	Uji Validitas.....	39
3.7.2	Uji Asumsi Klasik.....	40
3.7.2.1	Uji Multikolinearitas.....	40
3.7.2.2	Uji Normalitas.....	40
3.7.2.3	Uji Heteroskedastisitas.....	41
3.7.3	Analisis Regresi Berganda.....	42
3.7.4	Uji <i>Goodness of Fit</i> .....	43
3.7.4.1	Uji F.....	44
3.7.4.2	Uji Parsial (Uji t).....	45
3.7.4.3	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		47
4.1	Gambaran Umum Responden.....	47
4.1.1	Jenis Kelamin Responden.....	47
4.1.2	Responden Menurut Umur.....	48
4.1.3	Responden Menurut Pekerjaan.....	49
4.1.4	Responden Menurut Pengeluaran.....	50
4.2	Analisis Data.....	50
4.2.1	Pengujian Validitas dan Reliabelitas.....	51
4.2.2	Deskripsi Jawaban Responden.....	52
4.2.3	Uji Asumsi Klasik.....	59
4.2.4	Analisis Regresi Linear Berganda.....	63
4.2.5	Uji Parsial (Uji t).....	64
4.2.6	Uji F.....	65
4.2.7	Koefisien Determinasi.....	66
4.3	Pembahasan.....	66
BAB V PENUTUP.....		69
5.1	Kesimpulan.....	69
5.2	Keterbatasan Penelitian.....	69
5.3	Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA.....		73
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....		76