

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
ABSTRAKSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan dan Kegunaan	7
1.3.1 Tujuan	7
1.3.2 Kegunaan	7
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL PENELITIAN	
2.1 Telaah Pustaka	9

2.2 Kepuasan Pelanggan.....	14
2.3 Mutu Produk.....	17
2.3.1 Hubungan Mutu Produk dan Kepuasan Pelanggan.....	17
2.4 Kesesuaian Harga dengan Manfaat	18
2.4.1 Hubungan Kesesuaian Harga dengan Manfaat dan Kepuasan Pelanggan.....	21
2.5 Variasi Produk.....	22
2.5.1 Hubungan Variasi Produk dan Kepuasan Pelanggan.....	23
2.6 Model Penelitian Empiris.....	24
2.7 Definisi Konseptual Variabel.....	24
2.8 Dimensionalisasi Variabel.....	26
2.8.1 Mutu Produk (X1).....	26
2.8.2 Kesesuaian Harga dengan Manfaat (X2).....	27
2.8.3 Variasi Produk (X3).....	28
2.8.4 Kepuasan Pelanggan (Y).....	29
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis data dan Sumber Data.....	31
3.1.1 Jenis Data	31
3.1.2 Populasi dan Sampel	31
3.2 Teknik Pengumpulan Data	33
3.3 Teknik Analisis.....	34
3.3.1 Analisis Uji Reliabilitas dan Validitas	34
3.3.2 Pengujian Asumsi Klasik	35

3.3.3 Analisis Regresi.....	36
3.3.4 Pengujian Hipotesis.....	37
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Responden.....	41
4.2 Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen	41
4.2.1 Uji Validitas	41
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	43
4.3 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	43
4.4 Analisis Regresi dan Pengujian Hipotesis.....	47
4.4.1 Pengujian Secara Serentak (<i>Overall</i>)... ..	47
4.4.2 Koefisien Determinasi.....	47
4.4.3 Analisis Regresi.....	48
4.5 Pembahasan	50
4.5.1 Pembahasan Hipotesis 1	50
4.5.2 Pembahasan Hipotesis 2.....	51
4.5.3 Pembahasan Hipotesis 3.....	52
BAB V SIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN	
5.1 Simpulan.....	54
5.2 Kesimpulan Atas Masalah Penelitian.....	55
5.3 Implikasi Teoritis	56
5.4 Implikasi Kebijakan	57

5.5 Keterbatasan Penelitian	58
5.6 Agenda Penelitian Mendatang.....	58
DAFTAR REFERENSI.....	59
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	62
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	63