

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN	ii
PERSETUJUAN.....	iii
PENGESAHAN.....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
MOTTO.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
<i>ABSTRACT</i>	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Permasalahan	1
B. Tujuan Penelitian	5
C. Manfaat Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	6
A. Kepuasan Konsumen.....	6
1. Pengertian Kepuasan Konsumen	6
2. Faktor-faktor Kepuasan Konsumen	6
3. Aspek-aspek Kepuasan Konsumen	8
B. Kualitas Produk.....	9
1. Pengertian Kualitas Produk.....	9
2. Dimensi Kualitas Produk	9
C. Kualitas Pelayanan	11
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	11
2. Faktor-faktor Kualitas Pelayanan.....	11
3. Dimensi-dimensi Kualitas Jasa	14

D.	Hubungan Antara Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di PT. Astra Honda Motor Center Kota Semarang	15
E.	Hipotesis	17
BAB III	METODE PENELITIAN.....	18
A.	Identifikasi Variabel Penelitian	18
B.	Definisi Operasional Variabel Penelitian	18
1.	Kepuasan konsumen	18
2.	Kualitas Produk	19
3.	Kualitas Pelayanan.....	19
C.	Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	19
1.	Populasi	19
2.	Sampel	20
3.	Teknik Pengambilan Sampel	21
D.	Metode Pengumpulan Data.....	22
1.	Kepuasan konsumen	22
2.	Kualitas Produk	23
3.	Kualitas Pelayanan.....	24
E.	Validitas, Uji daya beda item dan Estimasi reliabilitas alat ukur	24
1.	Validasi Alat Ukur.....	25
2.	Uji Daya Beda	25
3.	Estimasi Reliabilitas Alat Ukur.....	26
F.	Teknik Analisis Data	26
BAB IV	PERSIAPAN, PELAKSANAAN DAN HASIL PENELITIAN.....	28
A.	Orientasi Kancah dan Persiapan Penelitian	28
1.	Orientasi Kancah Penelitian.....	28
2.	Pesiapan Penelitian	29
3.	Persiapan Perijinan	33
B.	Pelaksanaan Penelitian	33
C.	Uji Daya Beda dan Estimasi Reliabilitas Alat Ukur.....	34
1.	Skala Kepuasan Konsumen.....	34
2.	Skala Kualitas Produk.....	35
3.	Skala Kualitas Pelayanan.....	36

D. Analisis Data dan Hasil Penelitian	37
1. Uji asumsi.....	37
E. Deskripsi Variabel Penelitian	40
1. Deskripsi Data Skor Kepuasan Konsumen.....	40
2. Deskripsi Data Skor Kualitas Produk	42
3. Deskripsi Data Skor Kualitas Pelayanan.....	43
F. Pembahasan	45
G. Kelemahan Penelitian	49
BAB V PENUTUP	50
A. Kesimpulan	50
B. Saran.....	50
DAFTAR PUSTAKA	51

DAFTAR TABEL

Tabel 1. <i>Blue print</i> skala kepuasan konsumen.....	23
Tabel 2. <i>Blue print</i> skala kualitas produk.....	23
Tabel 3. <i>Blue print</i> skala kualitas pelayanan.....	24
Tabel 4. Sebaran nomor aitem skala kepuasan konsumen	31
Tabel 5. Sebaran nomor aitem skala kualitas produk	32
Tabel 6. Sebaran nomor aitem skala kualitas pelayanan.....	33
Tabel 7. Sebaran nomor aitem skala kepuasan konsumen	35
Tabel 8. Sebaran nomor aitem skala kualitas produk	36
Tabel 9. Sebaran nomor aitem skala kualitas pelayanan.....	37
Tabel 10. Hasil Uji Normalitas	37
Tabel 11. Norma Kategorisasi Skor	40
Tabel 12. Deskripsi Skor Skala Kepuasan Konsumen.....	41
Tabel 13. Kategorisasi Skor Subjek Kepuasan Konsumen	41
Tabel 14. Deskripsi Skor Skala Kualitas Produk	42
Tabel 15. Kategorisasi Skor Subjek Kualitas Produk	43
Tabel 16. Deskripsi Skor Skala Kualitas Pelayanan	44
Tabel 17. Kategorisasi Skor Subjek Kualitas Pelayanan	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Rentang Skor Skala Kepuasan Konsumen	41
Gambar 2. Rentang Skor Skala Kualitas Produk	43
Gambar 3. Rentang Skor Skala Kualitas Pelayanan	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Skala Uji Coba.....	58
Lampiran 2 Tabulasi Data Uji Coba	73
Lampiran 3 Reliabilitas dan Daya Beda Aitem Skala Uji Coba	77
Lampiran 4 Skala Penelitian	84
Lampiran 5 Tabulasi Data Penelitian.....	99
Lampiran 6 Analisis Data	103
Lampiran 7 Uji Hipotesis	108
Lampiran 8 Surat Keterangan Penelitian	112
Lampiran 9 Dokumentasi.....	115