

## DAFTAR ISI

COVER .....	i
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN SKRIPSI .....	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRAK .....	ix
ABSTRACT .....	x
DAFTAR ISI.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian .....	6
1.4. Manfaat Penelitian .....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....	7
2.1 Landasan teori .....	7
2.1.1. Kepuasan Konsumen .....	7
2.1.2 Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen .....	8
2.1.3 Harga .....	10
2.1.4 Kualitas Produk .....	12
2.1.5 Kualitas Pelayanan .....	13

2.2 Pengaruh antar Variabel penelitian dan hipotesis .....	15
2.2.1 Pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen .....	15
2.2.2 Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen .....	16
2.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	17
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	19
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>25</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	20
3.2 Populasi dan Sample .....	20
3.2.1 Populasi .....	20
3.2.2 Sample .....	21
3.3 Sumber dan Metode Pengumpulan Data .....	22
3.3.1 Sumber Data .....	22
3.3.2 Metode Pengumpulan Data .....	22
3.4 Definisi Operasional Variabel dan Indikator .....	22
3.5 Teknik Analisis .....	24
3.5.1 Uji Validitas .....	24
3.5.2 Uji Reabilitas .....	25
3.5.3 Uji Asumsi Klasik .....	25
3.5.4 Uji Multikolinearitas .....	25
3.5.5 Uji Normalitas .....	26
3.5.6 Uji Heteroskedastisitas .....	27

3.6. Path Analysis .....	27
3.6.1 Uji Hipotesis .....	28
3.6.2 Uji F (Uji Model Regresi) .....	29
3.6.3 Uji T .....	29
3.7 Koefisian Determinasi .....	30
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>31</b>
4.1 Gambaran Umum Responden .....	31
4.1.1 Jenis Kelamin Responden .....	31
4.1.2 Usia Responden .....	32
4.1.3 Pekerjaan Responden .....	32
4.2 Analisis Deskriptif .....	33
4.2.1 Variabel Harga (X1) .....	34
4.2.2 Variabel Kualitas Produk (X2) .....	36
4.2.3 Variabel Kualitas Pelayanan (X3) .....	37
4.2.4 Variabel Kepuasan Konsumen (Y) .....	39
4.3 Analisis Kuantitatif .....	40
4.3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	40
4.3.2 Uji Asumsi Klasik .....	42
4.3.3 Analisis Regresi Linier Berganda .....	45
4.3.4 Pengujian Hipotesis (Uji t) .....	47
4.3.5 Koefisien Determinasi .....	49
4.4 Pembahasan .....	49
4.4.1 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen .....	49

4.4.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen ..	50
4.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	51

BAB V PENUTUP .....	53
5.1 Kesimpulan .....	53
5.2 Saran .....	54
5.3 Keterbatasan Penelitian .....	54
5.4 Agenda Penelitian Yang Akan Datang .....	55
DAFTAR PUSTAKA .....	56
LAMPIRAN .....	58