

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	10
1.4 Manfaat Penelitian .....	11
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>12</b>
2.1 Landasan Teori.....	12
2.1.1 Kualitas Pelayanan .....	12
2.1.2 Kualitas Produk.....	15
2.1.3 Differensiasi Produk.....	18
2.1.4 Kepuasan Konsumen.....	20
2.2 Penelitian Terdahulu .....	23
2.3 Pengembangan Hipotesis .....	25
2.3.1 Hubungan antara variabel Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen .....	25
2.3.2 Hubungan antara variabel Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen.....	26
2.2.3 Hubungan antara variable Pengaruh Diferensiasi Produk terhadap Kepuasan Konsumen.....	27
2.4 Kerangka Pemikiran.....	29

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	31
3.2 Populasi dan Sample .....	31
3.2.1 Populasi .....	31
3.2.2 Sample.....	31
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	32
3.3.1 Data Primer .....	32
3.3.2 Data Sekunder .....	
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	33
3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	34
3.5.1 Variabel Penelitian .....	34
3.5.2 Definisi Operasional.....	34
3.6 Metode Analisis Data.....	35
3.6.1 Analisi Regresi Berganda.....	35
3.6.2 Uji Validitas dan Uji Realibilitas .....	37
3.6.2.1 Uji Validitas .....	37
3.6.2.2 Uji Realibilitas.....	38
3.6.3 Elastisitas.....	38
3.6.4 Koefisien Determinasi.....	39
3.6.5 Pengujian Hipotesis.....	40
3.6.5.1 Uji F.....	41
3.6.5.2 Uji T .....	42
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN. ....</b>	<b>43</b>
4.1 Gambaran Umum.....	43
4.1.1 Jenis Kelamin .....	43
4.1.2 Usia Responden.....	44
4.1.3 Pendidikan Responden .....	45
4.1.4 Profesi Responden.....	46
4.2 Analisi Deskriptif.....	47
4.2.1 Tanggapan Responden Terhadap Vaiabel Kualitas Pelayanan.....	47

4.2.2	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk.....	51
4.2.3	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Diferensiasi Produk .....	55
4.2.4	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk.....	58
4.3	Analisi Statistik.....	61
4.3.1	Uji Validitas dan Realibilitas.....	61
4.3.1.1	Uji Validitas .....	61
4.3.1.2	Uji Realibilitas.....	62
4.4	Analisis Rergresi Linier Berganda.....	63
4.4.1	Uji t .....	64
4.4.2	Uji F .....	65
4.4.3	Elastisitas .....	66
4.5	Koefisien Determinasi .....	67
4.6	Pembahasan.....	68
4.6.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	68
4.6.2	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen .....	69
4.6.3	Pengaruh Diferensiasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen .....	70
4.6.4	Analisa Elastisitas Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	72
4.6.5	Analisa Elastisitas Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen .....	72
4.6.6	Analisa Elastisitas Diferensiasi Terhadap Kepuasan Konsumen .....	73
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP.....</b>	<b>74</b>
5.1	Kesimpulan .....	74
5.2	Saran .....	75
<b>DAFTAR</b>	<b>PUSTAKA .....</b>	<b>76</b>
<b>LAMPIRAN</b>	<b>.....</b>	<b>79</b>