

DAFTAR ISI

Judul	i
Halaman Pernyataan Keaslian Skripsi	ii
Halaman Pengesahan	iii
Halaman Pengesahan Kelulusan Ujian	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vi
Daftar Tabel	viii
Daftar Gambar	ix
Daftar Lampiran.....	x
I. Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
II. Kajian Pustaka	7
2.1 Kepuasan Pelanggan	7
2.2 Kualitas Produk.....	12
2.3 Kualitas Pelayanan.....	18
2.4 Harga.....	26
2.5 Kerangka Pemikiran	31
III. Metode Penelitian	32
3.1 Jenis Penelitian.....	32
3.2 Populasi, Sampel dan Besar Sampel.....	32
3.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	34
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	37
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	38
3.6 Uji Instrumen.....	39
3.7 Analisis Data	44
3.8 Uji Hipotesis.....	45
IV. Hasil dan Pembahasan	47

4.1 Gambaran Umum Responden	47
4.2 Deskripsi Variabel	50
4.3 Uji Instrumen	56
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	58
4.5 Analisis Regresi Berganda.....	61
4.6 Uji Hipotesis	63
4.7 Koefisien Determinasi	66
4.8 Pembahasan	67
V. Penutup.....	72
5.1 Kesimpulan	72
5.2 Saran	72
Daftar Pustaka	76
Lampiran	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Jenis kelamin responden	47
Tabel 4.2 Usia responden.....	48
Tabel 4.3 Pekerjaan responden	48
Tabel 4.4 Pendapatan responden.....	49
Tabel 4.5 Lama menjadi pelanggan	50
Tabel 4.6 Tanggapan responden tentang variabel kualitas produk.....	51
Tabel 4.7 Tanggapan responden tentang variabel kualitas pelayanan.....	52
Tabel 4.8 Tanggapan responden tentang variabel harga.....	54
Tabel 4.9 Tanggapan responden tentang variabel kepuasan pelanggan	55
Tabel 4.10 Hasil uji validitas	57
Tabel 4.11 Hasil uji reliabilitas	58
Tabel 4.12 Multikolinearitas	61
Tabel 4.13 Ringkasan hasil estimasi regresi	62
Tabel 4.14 Hasil uji F.....	64
Tabel 4.15 Hasil uji t.....	65
Tabel 4.16 Koefisien determinasi	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konsep kepuasan pelanggan	9
Gambar 2.2 Kerangka pemikiran	31
Gambar 4.1 Normalitas.....	59
Gambar 4.2 Heteroskedastisitas.....	60

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A - KUESIONER

LAMPIRAN B - TABULASI DATA

LAMPIRAN C - TABEL VALIDITAS

LAMPIRAN D - RELIABILITAS DATA

LAMPIRAN E - DATA RESPONDEN'