

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN .....	vi
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1.    Gambaran Objek Penelitian.....	1
1.1.1.    Profil Perusahaan .....	1
1.1.2.    Visi dan Misi .....	2
1.2.    Latar Belakang Masalah .....	3
1.3.    Rumusan Masalah .....	11
1.4.    Tujuan Penelitian.....	12
1.5.    Manfaat Penelitian.....	13
1.5.1.    Bagi Perusahaan .....	13
1.5.2.    Bagi Penulis .....	13
1.5.3.    Bagi Pihak Akademik .....	13
BAB II LANDASAN TEORI.....	14
2.1.    Kualitas Produk .....	14
2.1.1.    Dimensi Kualitas Produk .....	14
2.2. <i>Service Quality</i> .....	15

2.3.	Kualitas Jasa .....	15
2.3.1.	Dimensi Kualitas Jasa .....	15
2.4.	Harga .....	16
2.4.1.	Dimensi Harga .....	17
2.5	Kepuasan Pelanggan.....	18
2.5.1.	Definisi Kepuasan konsumen.....	18
2.5.2.	Manfaat kepuasan konsumen .....	18
2.5.3.	Tujuan Kepuasan Konsumen .....	19
2.5.4.	Dimensi Kepuasan Konsumen .....	20
2.6.	Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	21
2.7.	Hubungan Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen .....	21
2.8.	Hubungan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen .....	22
2.9.	Penelitian Terdahulu.....	24
	mahasiswa magister teknik sipil, fakultas teknik, universitas syiah kuala .....	35
2.10.	Kerangka Pemikiran .....	39
2.11.	Hipotesis Penelitian .....	40
2.12.	Ruang Lingkup Penelitian .....	40
<b>BAB III METODELOGI PENELITIAN .....</b>		<b>41</b>
3.1.	Jenis Penelitian .....	41
3.2.	Variabel Operasional dan Skala Pengukuran .....	42
3.2.1.	Variabel Operasional.....	42
3.2.2.	Skala Pengukuran.....	45
3.3.	Tahapan Penelitian .....	46
3.4.	Populasi dan Sampel .....	47
3.4.1.	Populasi.....	47
3.4.2.	Sampel.....	47
3.5.	Teknik Pengumpulan Data .....	48

3.5.1.	Sumber Data.....	49
3.5.2.	Metode Pengumpulan Data.....	49
3.6.	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	49
3.6.1.	Uji Validitas .....	50
3.6.2.	Uji Realiabilitas.....	53
3.7.	Uji Asumsi Klasik .....	54
3.7.1.	Uji Normalitas.....	55
3.7.2.	Uji Multikolinieritas.....	55
3.7.3.	Uji Heteroskedastisitas .....	55
3.8.	Teknik Analisis Data .....	56
3.8.1.	Analisis Deskriptif .....	56
3.8.2.	Analisis Regresi Linier Berganda .....	58
3.8.3.	Pengujian Hipotesis.....	58
3.8.4.	Koefisien Determinasi.....	60
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....		62
4.1.	Profil Responden .....	62
4.1.1.	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	62
4.1.2.	Profil Responden Berdasarkan Usia.....	63
4.1.3.	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	63
4.1.4.	Profil Responden Berdasarkan Sudah Berapa Lama Menggunakan Produk IndiHome.....	64
4.2.	Hasil Penelitian.....	65
4.2.1.	Analisis Deskriptif .....	66
4.2.2.	Tanggapan Responden Mengenai Variabel <i>Service Quality</i> ( $X_1$ ).....	66
4.2.3.	Rekapitulasi Variabel <i>Service Quality</i> .....	72
4.2.4.	Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kualitas Produk ( $X_2$ ).....	73
4.2.5.	Rekapitulasi Variabel Kualitas Produk .....	78

4.2.6.	Tanggapan Responden Mengenai Variabel Harga ( $X_3$ ).....	79
4.2.7.	Rekapitulasi Variabel Harga .....	81
4.2.8.	Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kepuasan Konsumen (Y) .....	82
4.2.9.	Rekapitulasi Variabel Kepuasan Konsumen.....	85
4.2.10.	Uji Asumsi Klasik .....	86
4.2.11.	Hasil Analisis Regresi Berganda .....	90
4.2.12.	Uji Hipotesis.....	91
4.3.	Analisis Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	96
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		99
5.1.	Kesimpulan.....	99
5.2.	Saran .....	101
5.2.1.	Saran Bagi Perusahaan .....	101
5.2.2.	Saran Bagi Penelitian Selanjutnya .....	102
DAFTAR PUSTAKA .....		103
LAMPIRAN.....		105