

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil Perusahaan	1
1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	2
1.1.3 Jenis-Jenis Produk.....	2
1.1.4 Logo Perusahaan.....	7
1.2 Latar Belakang	7
1.3 Perumusan Masalah.....	18
1.4 Tujuan Penelitian.....	19
1.5 Kegunaan Penelitian.....	19
1.5.1 Kegunaan Teoritis.....	19
1.5.2 Kegunaan Praktis	19
1.6 Sistematika Penulisan.....	20
1.7 Waktu dan Periode Penelitian	20
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	21
2.1 Teori Terkait.....	21
2.1.1 Pemasaran	21
2.1.2 Pemasaran Jasa	22
2.1.3 Kualitas Produk.....	22
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	23

2.1.5	Kepuasan pelanggan	24
2.2.1	korelasi Kualitas Produk terhadap Kepuasan pelanggan	26
2.2.2	korelasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan pelanggan	26
2.2.3	korelasi Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan pelanggan	27
2.3	Penelitian Terdahulu.....	25
2.4	Kerangka Pemikiran	33
2.5	Hipotesis Penelitian	34
2.6	Ruang Lingkup Penelitian	35
BAB III METODE PENELITIAN		36
3.1	Jenis Penelitian	36
3.2	Operasional Variabel dan Skala Pengukuran	36
3.2.1	Operasional Variabel	36
3.2.2	Skala Pengukuran	40
3.3	Tahapan Penelitian	41
3.4	Populasi dan Sampel	42
3.4.1	Populasi.....	42
3.4.2	Sampel	42
3.5	Teknik Sampling	42
3.6	Pengumpulan Data	43
3.6.1	Sumber Data	43
3.6.2	Metode Pengumpulan Data.....	44
3.7	Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	45
3.7.1	Uji Validitas	45
3.7.2	Uji Reliabilitas	47
3.8	Teknik Analisis Data	48
3.8.1	Analisis Deskriptif	48
3.8.2	Uji Asumsi Klasik.....	50
3.8.2.1	Uji Normalitas.....	50
3.8.2.2	Uji Heteroskedastisitas	50
3.8.2.3	Uji Multikolinearitas.....	51

3.8.3	Regresi Linier Berganda	51
3.8.4	Uji Hipotesis	52
3.8.5	Uji Koefisien Determinasi	55
BAB IV HASIL PENELITIAN.....		56
4.1	Analisis Karakteristik Responden	56
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	56
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	57
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pembinaan	58
4.2	Hasil Analisa Deskriptif	58
4.3	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	68
4.3.1	Hasil Uji Normalitas	68
4.3.2	Hasil Uji Multikolinieritas	69
4.3.3	Uji Heteroskedastisitas	70
4.4	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	71
4.5	Hasil Pengujian Hipotesis	72
4.5.1	Hasil Uji t (Parsial)	72
4.5.2	Hasil Uji F (Simultan).....	73
4.5.3	Hasil Pengujian Koefisien Determinasi.....	73
4.6	Pembahasan Hasil Penelitian.....	74
4.6.1	Karakteristik Responden.....	74
4.6.2	Analisis Deskriptif	75
4.6.3	Pembahasan dampak Kualitas Produk Terhadap Kepuasan pelanggan 77	
4.6.4	Pembahasan dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan	77
4.6.5	Pembahasan dampak Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan	77
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		79
5.1	Kesimpulan.....	79
5.2	Saran	80

5.2.1	Saran bagi Perusahaan.....	80
5.2.2	Saran bagi Peneliti berikutnya.....	81
	DAFTAR PUSTAKA	82
	LAMPIRAN.....	86