

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	6
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	6
1.1.1 Profil Perusahaan	6
1.1.2 Visi & Misi Perusahaan	8
1.2 Latar Belakang	9
1.3 Rumusan Masalah	19
1.4 Tujuan Penelitian.....	19
1.5 Manfaat Penelitian.....	20
1.5.1 Aspek Teoritis.....	20
1.5.2 Aspek Praktis	20
1.6 Sistematika Penelitian	21
1.7 Waktu dan Periode Penelitian	21
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	22
2.1 Landasan Teori.....	22
2.1.1 Pemasaran.....	22
2.1.2 Bauran Pemasaran	23
2.1.3 Kualitas.....	23
2.1.4 Kualitas Produk	24
2.1.5 Indikator Kualitas Produk	25
2.1.6 Kualitas Layanan	25
2.1.7 Indikator Kualitas Layanan	26
2.1.8 Kepuasan Pelanggan.....	26
2.1.9 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	27
2.1.10 Hubungan antara kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan.....	28
2.1.11 Hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan	28
2.1.12 Hubungan antara kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan	28
2.2 Penelitian Terdahulu	28
2.3 Kerangka Pemikiran.....	57

2.4 Hipotesis Penelitian.....	58
2.5 Ruang Lingkup Penelitian	59
BAB III METODE PENELITIAN	60
3.1 Jenis Penelitian	60
3.2 Variabel Operasional dan Skala Pengukuran	60
3.2.1 Variabel Operasional	60
3.2.2 Skala Pengukuran	65
3.3 Tahapan Penelitian.....	65
3.4 Populasi dan Sampel.....	66
3.4.1 Populasi	66
3.4.2 Sampel	66
3.5 Sumber Data	67
3.5.1 Data Primer.....	67
3.5.2 Data Sekunder.....	67
3.6 Teknik Pengumpulan Data	68
3.7 Teknik Pengujian Data	68
3.7.1 Uji Validitas.....	68
3.7.2 Uji Reliabilitas	71
3.8 Teknik Analisis Data	72
3.8.1 Analisis Deskriptif.....	73
3.8.2 Uji Asumsi Klasik.....	74
3.8.3 1. Uji Normalitas	75
2. Uji Multikolinearitas	75
3. Uji Heteroskedastisitas.....	75
3.8.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	76
3.8.5 Uji Hipotesis	76
3.8.6 Uji T (Uji Parsial).....	76
3.8.7 Uji F (Uji Simultan)	78
3.8.8 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	79
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	81
4.1 Pengumpulan Data.....	81
4.2 Analisis Karakteristik Responden	81
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	82
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	83
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	83

4.3 Hasil Penelitian.....	84
4.3.1 Analisis Deskriptif.....	84
4.3.2 Uji Asumsi Klasik	89
a. Uji Normalitas	89
b. Uji Multikolinearitas	90
c. Uji Heteroskedastisitas.....	91
4.3.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	92
4.3.4 Pengujian Hipotesis.....	93
a. Uji T (Uji Hipotesis Parsial)	93
b. Uji F (Uji Hipotesis Simultan).....	94
4.3.5 Koefisien Determinasi	95
4.4 Pembahasan	95
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	98
5.1 Kesimpulan.....	98
5.2 Saran	98
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan	98
5.2.2 Saran Untuk Penelitian	99
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN.....	104