

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
	BAB III METODELOGI PENELITIAN	41
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