

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
ABSTRAK .....	v
ABSTRACK .....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1    Gambaran Objek Penelitian .....	1
1.1.1    Sejarah Singkat Konveksi Negrin Vendor.....	1
1.1.2    Logo Perusahaan .....	1
1.1.3    Struktur Organisasi.....	2
1.1.4    Visi dan Misi Konveksi Negrin Vendor .....	2
1.1.5    Produk Konveksi Negrin Vendor .....	3
1.2    Latar Belakang .....	3
1.3    Rumusan Masalah .....	9
1.4    Tujuan Penelitian.....	9
1.5    Kegunaan Penelitian.....	9
1.5.1    Kegunaan Akademis.....	9
1.5.2    Kegunaan Praktis.....	10
1.6    Sistematika Penulisan .....	10
BAB II LANDASAN TEORI .....	11
2.1    Tinjauan Pustaka Penelitian .....	11
2.1.1    Pengertian Produksi.....	11
2.1.2    Kualitas Produk .....	11
2.1.3    Dimensi Kualitas Produk .....	12
2.2    Kepuasan Pelanggan.....	13
2.2.1    Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	13
2.2.2    Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	14

2.2.3	Faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen .....	15
2.2.4	Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	15
2.2.5	Hubungan Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan.....	16
2.3	Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu Skripsi.....	18
2.4	Kerangka Pemikiran .....	39
Gambar 2.1	Model Kerangka Pemikiran .....	41
2.5	Hipotesis Penelitian .....	42
2.6	Ruang Lingkup Penelitian.....	42
2.6.1	Variabel Penelitian .....	42
2.6.2	Lokasi dan Objek Penelitian .....	42
2.6.3	Waktu Periode Penelitian.....	42
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>43</b>
3.1	Jenis Penelitian .....	43
3.2.	Operasional Variable dan Skala Pengukuran.....	43
3.2.1	Operasional Variable .....	43
Tabel 3.1	Operasional Variabel.....	45
Tabel 3.2	Skala Ordinal .....	49
3.3	Tahapan Penelitian .....	49
Gambar 3.1	Tahapan Penelitian.....	49
3.4	Populasi dan sampel .....	50
3.4.1	Populasi.....	50
3.4.2	Sampel .....	50
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	51
3.5.1	Data Primer .....	51
3.5.2	Data Sekunder .....	52
3.6	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	52
3.6.1	Uji Validitas .....	52
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	54
3.7	Teknik Analisis Deskriptif .....	56
3.7.1	Analisis Deskriptif.....	56
Tabel 3.3	Kriteria Interpretasi Skor .....	56
Gambar 3.2	Klasifikasi Kategori Penilaian Presentase Dalam Garis Kontinum .....	57
3.7.2	Method of Succesive Interval (MSI) .....	57

3.8	Uji Asumsi Klasik .....	58
3.8.1	Uji Normalitas Data.....	58
3.8.2	Uji Heterokedastisitas .....	58
3.9	Analisis Regresi Linier Sederhana .....	59
3.9.1	Pengujian Hipotesis .....	59
3.9.2	Koefisien Determinasi .....	61
BAB IV .....		62
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		62
4.1	PEMBAHASAN .....	62
4.2	Karakteristik Responden.....	62
4.1.1	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	63
4.3	Hasil Penelitian.....	66
4.3.1	Analisis Deskriptif.....	67
4.3.2	Uji Asumsi Klasik .....	75
4.3.3	Uji Normalitas Grafik .....	75
4.3.4	Uji Normalitas Statistik .....	77
4.3.8	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	82
BAB V .....		86
KESIMPULAN DAN SARAN .....		86
5.2	Saran .....	87
5.2.1	Saran Bagi Perusahaan.....	87
5.2.2	Saran Bagi Peneliti Selanjutnya .....	88
DAFTAR PUSTAKA .....		89
LAMPIRAN .....		93
Lampiran-1 : Kuesioner Penelitian .....		93
Bagian 1 Identitas Responden .....		93
Bagian II Kuesioner Petunjuk Pengisian .....		94
Lampiran-2 .....		95