

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1 Bakso Sonhaji Sony Lampung	1
1.2. Latar Belakang	2
1.3. Perumusan Masalah.....	8
1.4. Tujuan Penelitian.....	9
1.5. Manfaat Penelitian.....	9
1.5.1. Aspek Teoritis	9
1.5.2. Aspek Praktis	9
1.6. Sistematika Tugas Akhir.....	10
BAB II.....	11
TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1. Teori Terkait	11
2.1.1. Manajemen Pemasaran.....	11
2.1.2. Perilaku Konsumen.....	11
2.1.3. Kualitas Produk	12
2.1.4. Dimensi Kualitas Produk.....	13
2.1.5. Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.6. Dimensi Kualitas Pelayanan	14
2.1.7. Kepuasan Pelanggan	15
2.2. Penelitian Terdahulu.....	17
2.4. Hipotesis	26
BAB III	27
METODE PENELITIAN.....	27
3.1 Jenis Penelitian.....	27
3.2. Operasionalisasi Variabel	28
3.3. Tahapan Penelitian	30

3.4. Populasi dan Sampel	32
3.4.1. Populasi.....	32
3.4.2. Sampel	32
3.5. Pengumpulan Data dan Sumber Data	34
3.5.1. Pengumpulan Data	34
3.5.2. Sumber Data	34
3.5.3. Teknik Pengumpulan Data	34
3.6. Uji Validitas dan Realibilitas	35
3.6.1. Uji Validitas.....	35
3.6.2. Uji Reliabilitas.....	36
3.7. Teknik Analisis Data	38
3.7.1. Analisis Deskriptif	38
3.7.2. Garis Kontinum	39
3.7.4. Analisis Regresi Linear Berganda.....	41
3.7.5. Pengujian Hipotesis.....	41
b. Uji F (Uji Hipotesis Simultan).....	42
3.7.6. Uji Koefisien Determinasi (R ²)	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1. Pengumpulan Data	44
4.2. Analisis Karakteristik Responden	44
4.2.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
4.2.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	46
4.2.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	46
4.3. Hasil Penelitian	47
4.3.1. Analisis Deskriptif.....	47
4.3.2. Uji Asumsi Klasik	54
a. Uji Normalitas	54
4.3.3. Analisis Regresi Linear Berganda	56
4.3.4. Pengujian Hipotesis	57
a. Uji T (Uji Hipotesis Parsial)	57
4.3.5. Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	60
4.4. Pembahasan Hasil Penelitian	61
4.4.1. Penilaian Responden tentang Kualitas Produk	61
4.4.2. Penilaian Responden tentang Kualitas Pelayanan.....	61
4.4.3. Penilaian Responden tentang Kepuasan Pelanggan	62
4.4.4. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	62
4.4.5. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	63
4.4.6. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	63
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	65
5.1. Kesimpulan	65
5.2. Saran.....	65
5.2.1. Saran untuk Bakso Sonhaji Sony Lampung	65
5.2.2. Saran untuk Penelitian Selanjutnya.....	66
DAFTAR PUSTAKA.....	67
LAMPIRAN	72