

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1. 1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil Mie Gacoan.....	1
1.1.2 Logo Mie Gacoan.....	1
1.1.3 Visi Misi Mie Gacoan	2
1.1.4 Produk Mie Gacoan	2
1. 2 Latar Belakang Penelitian	8
1. 3 Identifikasi Masalah.....	16
1. 4 Tujuan Penelitian	16
1. 5 Kegunaan Penelitian	17
1. 6 Sistematika Penulisan	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	19
2.1 Landasan Teori.....	19
2.1.1 Pemasaran	19
2.1.2 Kepuasan Konsumen.....	19
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	20
2.1.4 Kualitas Produk.....	23
2.2 Penelitian Terdahulu	25
2.3 Kerangka Pemikiran.....	40
2.3.1 Hubungan Antara Variabel	41
2.4 Hipotesis Penelitian	41
2.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	42
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	43
3. 1 Jenis Penelitian.....	43
3. 2 Operasional Variabel dan Skala Pengukuran	43
3.2.1 Operasional Variabel.....	43
3.2.2 Skala Pengukuran.....	47

3.3	Tahapan Penelitian.....	48
3.4	Populasi dan Sampel.....	49
3.4.1	Populasi.....	49
3.4.2	Sampel.....	49
3.4.3	Teknik Sampling.....	50
3.5	Pengumpulan Data.....	51
3.5.1	Jenis Data.....	51
3.5.2	Teknik Pengumpulan Data.....	51
3.6	Teknik Pengujian Data.....	52
3.6.1	Uji Validitas.....	52
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	55
3.7	Teknik Analisis Data.....	56
3.7.1	Analisis Deskriptif.....	57
3.7.2	Uji Asumsi Klasik.....	58
3.7.3	Method Of Successive Interval (MSI).....	60
3.7.4	Analisis Regresi Linear Berganda.....	61
3.7.5	Pengujian Hipotesis.....	62
3.7.6	Koefisien Determinasi.....	64
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		66
4.1	Pengumpulan Data.....	66
4.2	Karakteristik Responden.....	66
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	66
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	67
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	68
4.3	Analisis Deskriptif.....	69
4.4	Method Of Successive Interval (MSI).....	75
4.5	Uji Asumsi Klasik.....	75
4.5.1	Uji Normalitas.....	75
4.5.2	Uji Multikolinearitas.....	76
4.5.3	Uji Heteroskedastisitas.....	77
4.6	Analisis Regresi Linear Berganda.....	78
4.7	Uji Hipotesis.....	79
4.7.1	Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji T).....	79
4.7.2	Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F).....	80
4.8	Koefisien Determinasi.....	80
4.9	Hasil Analisis dan Pembahasan.....	81
4.9.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	83

4.9.2	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen.....	84
4.9.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	84
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		86
5.1	Kesimpulan	86
5.2	Saran	86
5.2.1	Saran bagi perusahaan.....	87
5.2.2	Saran bagi peneliti.....	88
DAFTAR PUSTAKA.....		89
LAMPIRAN.....		93