

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil Kedai Dimnum.id.....	1
1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	2
1.1.3 Produk Perusahaan.....	2
1.2 Latar Belakang Penelitian	4
1.3 Rumusan Masalah	15
1.4 Tujuan Penelitian.....	15
1.5 Manfaat Penelitian.....	16
1.5.1 Manfaat Teoritis	16
1.5.2 Manfaat Praktis	16
1.6 Sistematika Penelitian	16
1.7 Waktu dan Periode Penelitian	17
BAB II LANDASAN TEORI	18
2.1 Landasan Teori.....	17
2.1.1 Pemasaran	18
2.1.2 Manajemen Pemasaran.....	18
2.1.3 Kualitas Layanan.....	19
2.1.4 Kualitas Produk	20
2.1.5 Kepuasan Pelanggan	21
2.1.6 Hubungan antara Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan	22
2.1.7 Hubungan antara Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.....	23
2.1.8 Hubungan antara Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan	

Pelanggan.....	24
2.2 Penelitian Terdahulu.....	24
2.3 Kerangka Pemikiran.....	36
2.4 Hipotesis Penelitian.....	38
2.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	38
BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1 Jenis Penelitian.....	39
3.2 Operasionalisasi Variabel dan Skala Pengukuran.....	39
3.2.1 Operasionalisasi Variabel.....	39
3.2.2 Skala Pengukuran.....	43
3.2.3 Tahapan Penelitian.....	44
3.3 Populasi dan Sampel.....	45
3.3.1 Populasi.....	45
3.3.2 Sampel.....	45
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	47
3.5 Uji Validitas & Realiabilitas.....	48
3.5.1 Uji Validitas.....	48
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	50
3.6 Uji Asumsi Klasik.....	52
3.6.1 Uji Normalitas.....	52
3.6.2 Uji Multikolinearitas.....	51
3.6.3 Uji Heteroskedastisitas.....	51
3.7 Teknik Analisis Data.....	53
3.7.1 Analisis Deskriptif.....	53
3.7.2 Analisis Regresi Linear Berganda.....	54
3.8 Pengujian Hipotesis.....	54
3.8.1 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t).....	55
3.8.2 Koefisien Determinasi (KD).....	56
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	57
4.1 Pengumpulan Data.....	57
4.2 Karakteristik Responden.....	57
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	58
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan.....	59

4.3 Hasil Penelitian.....	60
4.3.1 Analisis Deskriptif	60
4.3.2 Uji Asumsi Klasik.....	77
4.3.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	81
4.3.4 Uji Hipotesis	82
4.4 Analisa	Error! Bookmark not defined.
4.4.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	87
4.4.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	89
4.4.3 Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan ...	89
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	93
5.1 Kesimpulan	93
5.2 Saran	94
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan	94
5.2.2 Saran Bagi Penelitian Selanjutnya.....	95
DAFTAR PUSTAKA.....	94
LAMPIRAN.....	99