

## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	6
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	6
1.1.1 Profil Perusahaan .....	6
1.1.2 Visi & Misi Perusahaan .....	8
1.2 Latar Belakang .....	9
1.3 Rumusan Masalah .....	19
1.4 Tujuan Penelitian.....	19
1.5 Manfaat Penelitian.....	20
1.5.1 Aspek Teoritis.....	20
1.5.2 Aspek Praktis .....	20
1.6 Sistematika Penelitian .....	21
1.7 Waktu dan Periode Penelitian .....	21
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	22
2.1 Landasan Teori.....	22
2.1.1 Pemasaran.....	22
2.1.2 Bauran Pemasaran .....	23
2.1.3 Kualitas.....	23
2.1.4 Kualitas Produk .....	24
2.1.5 Indikator Kualitas Produk .....	25
2.1.6 Kualitas Layanan .....	25
2.1.7 Indikator Kualitas Layanan .....	26
2.1.8 Kepuasan Pelanggan.....	26
2.1.9 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	27
2.1.10 Hubungan antara kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan.....	28
2.1.11 Hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan .....	28
2.1.12 Hubungan antara kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan .....	28
2.2 Penelitian Terdahulu .....	28
2.3 Kerangka Pemikiran.....	57

2.4 Hipotesis Penelitian.....	58
2.5 Ruang Lingkup Penelitian .....	59
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>60</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	60
3.2 Variabel Operasional dan Skala Pengukuran .....	60
3.2.1 Variabel Operasional .....	60
3.2.2 Skala Pengukuran .....	65
3.3 Tahapan Penelitian.....	65
3.4 Populasi dan Sampel.....	66
3.4.1 Populasi .....	66
3.4.2 Sampel .....	66
3.5 Sumber Data .....	67
3.5.1 Data Primer.....	67
3.5.2 Data Sekunder.....	67
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	68
3.7 Teknik Pengujian Data .....	68
3.7.1 Uji Validitas.....	68
3.7.2 Uji Reliabilitas .....	71
3.8 Teknik Analisis Data .....	72
3.8.1 Analisis Deskriptif.....	73
3.8.2 Uji Asumsi Klasik.....	74
3.8.3 1. Uji Normalitas .....	75
2. Uji Multikolinearitas .....	75
3. Uji Heteroskedastisitas.....	75
3.8.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	76
3.8.5 Uji Hipotesis .....	76
3.8.6 Uji T (Uji Parsial).....	76
3.8.7 Uji F ( Uji Simultan ) .....	78
3.8.8 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	79
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>81</b>
4.1 Pengumpulan Data.....	81
4.2 Analisis Karakteristik Responden .....	81
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	82
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	83
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	83

4.3 Hasil Penelitian.....	84
4.3.1 Analisis Deskriptif.....	84
4.3.2 Uji Asumsi Klasik .....	89
a. Uji Normalitas .....	89
b. Uji Multikolinearitas .....	90
c. Uji Heteroskedastisitas.....	91
4.3.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	92
4.3.4 Pengujian Hipotesis.....	93
a. Uji T (Uji Hipotesis Parsial) .....	93
b. Uji F ( Uji Hipotesis Simultan ).....	94
4.3.5 Koefisien Determinasi .....	95
4.4 Pembahasan .....	95
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>98</b>
5.1 Kesimpulan.....	98
5.2 Saran .....	98
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan .....	98
5.2.2 Saran Untuk Penelitian .....	99
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>101</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>104</b>