

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar	i
Halaman Sampul Dalam	ii
Halaman Persetujuan	iii
Halaman Pengesahan	iv
Halaman Motto	v
Halaman Persembahan	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar	xv
Daftar Lampiran	xvi
Abstrak	xvii
Abstract	xviii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Rumusan Masalah	9
D. Tujuan Penelitian	10
E. Kegunaan Penelitian	11
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian	12
G. Penegasan Istilah	12

H. Sistematika Penulisan Skripsi	14
--	----

BAB II LANDASAN TEORI

A. Harga	16
B. Kualitas Produk.....	19
C. Kualitas Pelayanan	22
D. Kepuasan Konsumen.....	26
E. Penelitian Terdahulu.....	30
F. Kerangka Konseptual.....	35
G. Hipotesis Penelitian.....	36

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	38
B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian.....	38
C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukurannya	41
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	43
E. Analisis Data	45
1. Uji Validitas	46
2. Uji Reliabilitas	46
3. Uji Asumsi Klasik	47
4. Uji Heteroskedastisitas.....	48
5. Uji Analisis Regresi Berganda	48
6. Uji Hipotesis.....	49
7. Koefisien Determinasi.....	51

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Data.....	52
1. Deskripsi Obyek Penelitian.....	52
2. Deskripsi Responden.....	53
B. Hasil Uji Analisis	56
1. Deskripsi Data Penelitian.....	56
2. Uji Instrumen Data.....	64
a. Uji Validitas.....	64
b. Uji Reliabilitas.....	69
c. Uji Asumsi Klasik.....	71
3. Analisis Data.....	74
a. Uji Regresi Linier Berganda.....	74
b. Uji Hipotesis.....	76

BAB V PEMBAHASAN

A. Pengaruh Harga terhadpa Kepuasan Konsumen	80
B. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen	82
C. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	84
D. Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	86

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan	89
B. Saran.....	90

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN