

## 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

### **BAB I : PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	10
C. Rumusan Masalah .....	11
D. Tujuan Penelitian .....	12
E. Kegunaan Penelitian .....	12

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian .....	13
G. Penegasan Istilah .....	13
H. Sistematika Pembahasan .....	15

**BAB II : LANDASAN TEORI**

A. Kepuasan Konsumen .....	17
B. Harga .....	23
C. Kualitas Produk .....	28
D. Kualitas Pelayanan .....	32
E. Kajian Penelitian Terdahulu .....	36
F. Kerangka Konseptual .....	43
G. Hipotesis Penelitian .....	44

**BAB III : METODE PENELITIAN**

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	46
1. Pendekatan Penelitian .....	46
2. Jenis Penelitian .....	46
B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian .....	47
1. Populasi Penelitian .....	47
2. Sampling dan Sampel Penelitian .....	48
C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran .....	50
1. Sumber Data .....	50
2. Variabel Penelitian .....	51
3. Skala Pengukuran .....	52

D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian .....	52
1. Teknik Pengumpulan Data .....	52
2. Instrumen Penelitian .....	54
E. Analisis Data .....	56
1. Uji Validitas .....	56
2. Uji Reliabilitas .....	56
3. Uji Asumsi Klasik .....	57
4. Analisis Regresi Linier Berganda .....	60
5. Uji Hipotesis .....	60
6. Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	62

#### **BAB IV : HASIL PENELITIAN**

A. Deskripsi Data .....	64
1. Gambaran Objek Penelitian .....	64
2. Profil Responden .....	68
3. Karakteristik Responden .....	68
4. Deskripsi Variabel .....	71
B. Pengujian Hipotesis .....	74
1. Uji Validitas .....	74
2. Uji Reliabilitas .....	77
3. Uji Asumsi Klasik .....	78
4. Analisis Regresi Linier Berganda .....	83
5. Uji Hipotesis .....	84

6. Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	88
---	----

**BAB V : PEMBAHASAN**

A. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen .....	90
B. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen ..	92
C. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	95
D. Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan ..	97

**BAB VI : PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	99
B. Saran .....	100

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**