

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.....	viii
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Lampiran	xiii
Abstrak	xiv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian	7
F. Penegasan Istilah	8
G. Sistematika Penulisan Skripsi	10

BAB II LANDASAN TEORI

A. Manajemen Pemasaran.....	12
B. Kepuasan Konsumen.....	13
C. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan.....	18

D. Harga	19
E. Kualitas Produk	24
F. Kualitas Pelayanan	28
G. Hubungan Harga Dengan Kepuasan Konsumen	34
H. Hubungan Kualitas Produk Dengan Kepuasan Konsumen	34
I. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen	35
J. Penelitian Terdahulu	35
K. Kerangka Konseptual	43
L. Mapping, Teori dan Indikator	43
M. Hipotesis Penelitian	46

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	48
B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian	48
C. Sumber Data dan Variabel Penelitian	50
D. Skala Pengukuran	52
E. Teknik Pengumpulan Data dan Konsep Operasional	53
F. Analisis Data	57

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Data	63
B. Pengujian Instrumen Data	83
1. Uji Validitas	83
2. Uji Reliabilitas	86
3. Uji Normalitas	88
4. Uji Multikolinearitas	89
5. Uji Heteroskedastisitas	91

C. Analisis Data	92
1. Uji Regresi Linear Berganda	92
2. Uji Hipotesis	95

BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

A. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen di toko Jesse Factory Tulungagung Cabang Kutoanyar	102
B. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen di toko Jesse Factory Tulungagung Cabang Kutoanyar	105
C. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di toko Jesse Factory Tulungagung Cabang Kutoanyar	108
D. Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di toko Jesse Factory Tulungagung Cabang Kutoanyar	112

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan	116
B. Saran.....	117

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
1.1 Data Jumlah Pembeli Jesse Factory Tulungagung	4
2.1 Mapping, Teori dan Indikator.....	43
4.1 Struktur Organisasi Jesse Factory Tulungagung	66
4.2 Jenis Kelamin Responden.....	67
4.3 Usia Responden	67
4.4 Pelanggan Jesse Factory Tulungagung Yang Mengikuti Perkembangan Fashion dan Make-Up	68
4.5 Pelanggan Jesse Factory Tulungagung Yang Sering Berbelanja Pakaian, Kosmetik, Skincare Untuk Update Penampilan.....	68
4.6 Pelanggan Yang Sering Berbelanja di Jesse Factory Tulungagung	68
4.7 Hasil Rekapitulasi Variabel Harga (X1).....	69
4.8 Hasil Rekapitulasi Variabel Kualitas Produk (X2).....	73
4.9 Hasil Rekapitulasi Variabel Kualitas Pelayanan (X3).....	76
4.10 Hasil Rekapitulasi Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	80
4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X1)	84
4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X2)	84
4.13 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X3)	85
4.14 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	85
4.15 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Harga (X1)	86
4.16 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk (X2)	87
4.17 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X3)	87
4.18 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	88
4.19 Hasil Uji Multikolinearitas	90
4.20 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	93
4.21 Hasil Uji Parsial (Uji T)	96

4.22 Hasil Uji Secara Simultan (Uji F).....	99
4.23 Uji Koefisien Determinasi	100

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
4.1 Gambar Uji Normalitas Grafik P-Plot	89
4.1 Gambar Uji Heteroskedastisitas Grafik Scatter Plot	91