

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar	
Halaman Sampul Dalam .....	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Halaman Pengesahan .....	iv
Halaman Motto.....	v
Persembahan .....	vi
Kata Pengantar .....	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Tabel .....	xiii
Daftar Lampiran .....	xiv
Abstrak .....	xv

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	9
C. Rumusan Masalah .....	9
D. Tujuan Penelitian .....	10
E. Kegunaan Penelitian.....	10
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian .....	11
G. Penegasan Istilah.....	12
H. Sistematika Pembahasan .....	14

### **BAB II LANDASAN TEORI**

A. Kualitas Produk .....	17
1. Pengertian Kualitas Produk .....	17
2. Konsep Kualitas Produk .....	17
3. Faktor-Faktor Kualitas Produk .....	18
4. Indikator Kualitas Produk.....	20
B. Kualitas Layanan.....	21
1. Konsep Kualitas Layanan.....	21

2. Desain Layanan .....	23
3. Dimensi Kualitas Layanan.....	24
4. Karakteristik Kualitas Layanan .....	25
5. Kriteria Kualitas Layanan.....	26
C. Kepuasan Konsumen.....	28
1. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	28
2. Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	32
D. Penelitian Terdahulu .....	35
E. Kerangka Konseptual .....	38
F. Hipotesis Penelitian.....	40

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	42
1. Pendekatan Penelitian.....	42
2. Jenis Penelitian .....	42
B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian.....	43
1. Populasi Penelitian .....	43
2. Sampling Penelitian.....	43
3. Sampel Penelitian .....	44
C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran .....	44
1. Sumber Data .....	44
2. Variabel Penelitian .....	45
3. Skala Pengukuran .....	46
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	47
1. Teknik Pengumpulan Data .....	47
2. Instrumen Penelitian .....	49
E. Teknik Analisis Data.....	50
1. Uji Validitas.....	50
2. Uji Reliabilitas.....	51
3. Uji Normalitas .....	52
4. Uji Asumsi Klasik .....	52
5. Analisis Regresi Linear Berganda .....	54

6. Uji Hipotesis .....	54
7. Uji Koefisien Determinan ( $R^2$ ) .....	56
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN</b>	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	58
B. Deskriptif Data Penelitian .....	60
C. Hasil Kuesioner Responden .....	63
D. Hasil Pengujian Data .....	67
1. Hasil Uji Validitas .....	67
2. Hasil Uji Reliabilitas .....	68
3. Hasil Uji Normalitas .....	70
4. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	71
5. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	74
6. Hasil Uji Hipotesis .....	75
7. Hasil Uji Koefisien Determinan (Adjusted $R^2$ ) .....	78
<b>BAB V PEMBAHASAN</b>	
A. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Sablon Frenzo Indoshirt Tulungagung .....	79
B. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen Sablon Frenzo Indoshirt Tulungagung .....	82
C. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen Sablon Frenzo Indoshirt Tulungagung .....	85
<b>BAB VI PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	87
B. Saran-saran .....	88
<b>DAFTAR RUJUKAN</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	