

DAFTAR ISI

| | |
|-------------------------------------|-------------|
| Halaman Sampul Luar | i |
| Halaman Sampul Dalam | ii |
| Persetujuan Pembimbing | iii |
| Pengesahan Penguji | iv |
| Motto | v |
| 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. Rumusan Masalah | 11 |
| C. Tujuan Penelitian | 12 |

| | |
|--|----|
| D. Kegunaan Penelitian | 12 |
| E. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian | 13 |
| F. Penegasan Istilah | 14 |
| G. Sistematika Penulisan Skripsi | 16 |

BAB II LANDASAN TEORI

| | |
|---|----|
| A. Manajenen Pemasaran | 18 |
| B. Kepuasan Konsumen | 21 |
| C. Kualitas Produk | 28 |
| D. Fasilitas | 38 |
| E. Kualitas Pelayanan | 42 |
| F. Harga | 45 |
| G. Hubungan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen | 51 |
| H. Hubungan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen | 52 |
| I. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen | 52 |
| J. Hubungan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen | 53 |
| K. Hubungan kualitas produk, fasilitas, pelayanan dan harga | 54 |
| L. Kajian Penelitian Terdahulu | 55 |

| | |
|---|----|
| M. Kerangka Konseptual | 66 |
| N. Mapping variabel teori dan indicator | 68 |
| O. Hipotesis Penelitian | 70 |

BAB III METODE PENELITIAN

| | |
|---|----|
| A. Pendekatan dan Jenis Penelitian | 74 |
| 1. Pendekatan Penelitian | 74 |
| 2. Jenis Penelitian | 74 |
| B. Populasi, Sampling Dan Sampel Penelitian | 75 |
| 1. Populasi | 75 |
| 2. Sampling | 76 |
| 3. Sampel Penelitian | 77 |
| C. Sumber Data, Variabel Penelitian, Dan Skala Pengukuran | 78 |
| 1. Sumber Data | 78 |
| 2. Variabel Penelitian | 80 |
| 3. Skala Pengukuran | 81 |
| D. Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian | 82 |
| 1. Teknik Pengumpulan Data | 82 |
| 2. Instrument Penelitian | 84 |
| E. Teknik Analisis Data | 85 |
| 1. Uji Validitas | 85 |

| | |
|---|----|
| 2. Uji Reliabilitas | 85 |
| 3. Uji Asumsi Klasik | 86 |
| 4. Uji Analisis Regresi Berganda | 88 |
| 5. Uji Hipotesis | 89 |
| 6. Analisis koefisiensi determinasi (R^2) | 90 |
| F. Definisi konseptual dan operasional variabel | 91 |

BAB IV HASIL PENELITIAN

| | |
|--|-----|
| A. Gambaran umum Objek Penelitian | 97 |
| 1. Profil Usaha Rumah Makan Bunga Lado | 97 |
| B. Deskripsi Responden | 98 |
| 1. Karakteristik berdasarkan jenis kelamin | 98 |
| 2. Karakteristik berdasarkan usia | 99 |
| 3. Karakteristik berdasarkan pekerjaan | 100 |
| C. Deskripsi Variabel Penelitian | 100 |
| 1. Variabel kualitas produk | 100 |
| 2. Variabel fasilitas | 102 |
| 3. Variabel kualitas pelayanan | 104 |
| 4. Variabel harga | 106 |
| 5. Variabel kepuasan konsumen | 109 |
| D. Pengujian data | 111 |
| 1. Uji Validitas | 111 |
| 2. Uji Reliabilitas | 114 |

| | |
|---|-----|
| 3. Uji Asumsi Klasik | 116 |
| 4. Uji Analisis Regresi Berganda | 122 |
| 5. Uji Hipotesis | 123 |
| 6. Analisis koefisiensi determinasi (R ²) | 127 |

BAB V PEMBAHASAN

| | |
|--|-----|
| A. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Bunga Lado Tulungagung | 128 |
| B. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Bunga Lado Tulungagung | 130 |
| C. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Bunga Lado Tulungagung | 132 |
| D. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Bunga Lado Tulungagung | 135 |
| E. Pengaruh Kualitas Produk, Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Bunga Lado Tulungagung | 137 |

BAB VI PENUTUP

| | |
|---------------------|-----|
| A. Kesimpulan | 138 |
| B. Saran | 140 |

| | |
|-----------------------------|------------|
| DAFTAR PUSTAKA | 142 |
|-----------------------------|------------|

LAMPIRAN