

## 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 .....	xi
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Lampiran .....	xiii
Abstrak .....	xiv

### **BAB I : PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Manfaat Penelitian .....	9
E. Ruang Lingkup dan Batasan Masalah .....	11
F. Penegasan Istilah .....	11
G. Sistematika Pembahasan.....	14

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

A. Harga .....	16
B. Kualitas Produk .....	21
C. Kualitas Pelayanan .....	24
D. Situasi .....	27
E. Kepuasan Konsumen .....	32
F. Kajian Penelitian Terdahulu .....	35

G. Keterkaitan Antar Variabel Bebas Terhadap Variabel Terikat .....	42
H. Kerangka Konseptual .....	44
I. Hipotesis Penelitian.....	45
<b>BAB III : METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	47
B. Populasi, Sampling, dan Sampel Penelitian.....	48
C. Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukuran .....	51
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	53
E. Analisis Data .....	57
<b>BAB IV : HASIL PENELITIAN</b>	
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	65
B. Karakteristik Responden .....	66
C. Deskripsi Variabel Penelitian.....	68
D. Hasil Pengujian Hipotesis .....	78
<b>BAB V : PEMBAHASAN</b>	
A. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	92
B. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen.....	96
C. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	100
D. Pengaruh Situasi Terhadap Kepuasan Konsumen.....	104
E. Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Situasi Terhadap Kepuasan Konsumen.....	108
<b>BAB VI : PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	114
B. Saran .....	115
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kerajinan Marmer di Kabupaten Tulungagung .....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	38
Tabel 3.1 Skor pada Skala Linkert .....	53
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Pertanyaan Kuisisioner .....	56
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	66
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	67
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	68
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Tentang Variabel Harga (X1).....	70
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Tentang Variabel Kualitas Produk (X2).....	71
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Tentang Variabel Kualitas Pelayanan (X3).....	73
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Tentang Variabel Situasi (X4).....	75
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Tentang Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	76
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas.....	79
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas .....	80
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas .....	81
Tabel 4.12 Uji Multikolinearitas .....	82
Tabel 4.13 Glejser .....	83
Tabel 4.14 Hasil Analisis Linier Berganda .....	85
Tabel 4.15 Hasil Uji t .....	88
Tabel 4.16 Uji f .....	90
Tabel 4.17 Uji Determinasi .....	91