

## DAFTAR ISI

Halaman Luar Sampul.....	i
Halaman Sampul Dalam .....	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Halaman Pengesahan .....	iv
Halaman Motto.....	vi
Halaman Persembahan .....	vii
Kata Pengantar .....	viii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel .....	xi
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Lampiran.....	xiii
Abstrak .....	xiv
<b>BAB I: PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	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 Penulisan Skripsi .....	14
<b>BAB II: KAJIAN TEORI</b>	
A. Deskripsi Teori .....	17
1. Kualitas Pelayanan .....	17
2. Kualitas Produk .....	22
3. Harga .....	31
4. Kepuasan Konsumen .....	36
B. Penelitian Terdahulu .....	42
C. Kerangka Konseptual .....	46
D. Hipotesis Penelitian.....	48

<b>BAB III: METODE PENELITIAN</b>	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	49
B. Populasi, Sampling, dan Sampel Penelitian .....	50
C. Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukuranya.....	52
D. Teknik Pengumpulan Data Instrumen Penelitian .....	54
E. Analisis Data .....	56
<b>BAB IV: HASIL PENELITIAN</b>	
A. Deskripsi Objek Penelitian .....	63
B. Karakter Responden.....	64
C. Deskripsi Data Penelitian .....	65
D. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	66
E. Uji Asumsi Klasik .....	70
F. Uji Regresi Linier Berganda .....	73
G. Uji Hipotesis .....	75
H. Koefisien Determinasi .....	77
<b>BAB V: PEMBAHASAN</b>	
A. Pengaruh Keragaman Produk, Kualitas Pelayananm dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen.....	88
B. Pengaruh Keragaman Produk terhadap Kepuasan Konsumen.....	91
C. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	93
D. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen.....	96
<b>BAB VI: PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan.....	99
B. Saran.....	100

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN-LAMPIRAN