

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar .....	i
Halaman Sampul Dalam .....	ii
Halaman Persetujuan .....	iii
Halaman Pengesahan .....	iv
Halaman Motto .....	iv
Halaman Persembahan .....	vi
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Gambar .....	xvi
Daftar Lampiran.....	xvii
Abstrak .....	xviii
Abstrak .....	xix

### **BAB I: PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang .....	18
B. Identifikasi Masalah.....	22
C. Rumusan Masalah.....	23

D. Tujuan Penelitian.....	24
E. Kegunaan Penelitian .....	24
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian.....	25
G. Penegasan Istilah .....	26
H. Sistematika Penulisan Skripsi .....	27

## **BAB II: LANDASAN TEORI**

A. Manajemen Pemasaran .....	30
1. Pengertian Pemasaran.....	30
2. Pengertian Manajemen Pemasaran.....	31
B. Kepuasan konsumen .....	32
1. Pengertian Kepuasan Konsumen .....	32
2. Indikator Kepuasan Konsumen .....	35
C. Harga.....	37
1. Pengertian Harga .....	37
2. Indikator Harga .....	40
D. Kualitas Produk .....	42
1. Pengertian Kualitas Produk .....	42
2. Indikator Kualitas Produk .....	44
E. Hubungan Harga ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) .....	47

F. Hubungan Kualitas Produk ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) .....	47
G. Kajian Penelitian Terdahulu.....	48
H. Kerangka Konseptual.....	57
I. Mapping Variabel, Teori, dan Indikator.....	58
J. Hipotesis Penelitian .....	61

### **BAB III: METODE PENELITIAN**

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	63
B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian .....	64
C. Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukuran.....	66
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian .....	68
E. Teknik Analisis Data.....	70

### **BAB IV: HASIL PENELITIAN**

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	85
1. Sejarah Pendirian UMKM PO Al-Mubarak Ngantru Tulungagung .....	85
B. Deskripsi Karakteristik Responden .....	87
1. Karakteristik berdasarkan jenis kelamin.....	87
2. Karakteristik Berdasarkan Usia Responden .....	88
3. Karakteristik Berdasarkan Domisili Responden.....	88

C. Hasil Penelitian.....	89
1. Deskripsi Data Penelitian .....	89
2. Uji Kualitas Data .....	116
3. Uji Asumsi Klasik .....	120
4. Uji Regresi Linier Berganda .....	124
5. Uji Hipotesis.....	126
6. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	129

## **BAB V: PEMBAHASAN**

A. Perhitungan Menggunakan Tehnik Analisis Regresi Linear Berganda.....	132
B. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen .....	132
C. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen.....	134
D. Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen .....	137

## **BAB VI: PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	139
B. Saran .....	140

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel	
1.1 Hasil Survey .....	22
2.1 Harga .....	58
2.3 Kualitas Produk .....	59
2.4 Kepuasan Konsumen.....	60
4.1 Jenis Kelamin Responden.....	87
4.2 Usia Responden .....	88
4.3 Domisili Responden .....	88
4.4 Frekuensi dan Statistik Deskriptif Kuisisioner X1.1.1 .....	90
4.5 Frekuensi dan Statistik Deskriptif Kuisisioner X1.1.2.....	91
4.6 Frekuensi dan Statistik Deskriptif Kuisisioner X1.2.1 .....	92
4.7 Frekuensi dan Statistik Deskriptif Kuisisioner X1.2.2.....	93
4.8 Frekuensi dan Statistik Deskriptif Kuisisioner X1.3.1 .....	94
4.9 Frekuensi dan Statistik Deskriptif Kuisisioner X1.3.2.....	95
4.10 Frekuensi dan Statistik Deskriptif Kuisisioner X1.4.1 .....	96
4.11 Frekuensi dan Statistik Deskriptif Kuisisioner X1.4.2.....	97
4.12 Frekuensi dan Statistik Deskriptif Kuisisioner X2.1.1 .....	98
4.13 Frekuensi dan Statistik Deskriptif Kuisisioner X2.1.2.....	99
4.14 Frekuensi dan Statistik Deskriptif Kuisisioner X2.2.1 .....	100

4.15 Frekuensi dan Statistik Deskriptif Kuisisioner X2.2.2 .....	101
4.16 Frekuensi dan Statistik Deskriptif Kuisisioner X2.3.1 .....	102
4.17 Frekuensi dan Statistik Deskriptif Kuisisioner X2.3.2 .....	103
4.18 Frekuensi dan Statistik Deskriptif Kuisisioner X2.4.1 .....	104
4.19 Frekuensi dan Statistik Deskriptif Kuisisioner X2.4.2 .....	105
4.20 Frekuensi dan Statistik Deskriptif Kuisisioner X2.5.1 .....	106
4.21 Frekuensi dan Statistik Deskriptif Kuisisioner X2.5.2 .....	107
4.22 Frekuensi dan Statistik Deskriptif Kuisisioner Y.1.1 .....	108
4.23 Frekuensi dan Statistik Deskriptif Kuisisioner Y.1.2 .....	109
4.24 Frekuensi dan Statistik Deskriptif Kuisisioner Y.2.1 .....	110
4.25 Frekuensi dan Statistik Deskriptif Kuisisioner Y.2.2 .....	111
4.26 Frekuensi dan Statistik Deskriptif Kuisisioner Y.3.1 .....	112
4.27 Frekuensi dan Statistik Deskriptif Kuisisioner Y.3.2 .....	113
4.28 Frekuensi dan Statistik Deskriptif Kuisisioner Y.4.1 .....	114
4.29 Frekuensi dan Statistik Deskriptif Kuisisioner Y.4.2 .....	115
4.30 Rata-rata nilai semua item Variabel X1, X2, X3, dan Y .....	116
4.31 Hasil Uji Validitas Variabel Harga .....	118
4.32 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk.....	118
4.33 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen.....	119
4.34 Hasil Uji Reliabilitas .....	120

4.35 Hasil Uji Normalitas .....	120
4.36 Hasil Uji Multikolinieritas .....	123
4.37 Hasil Uji Heteroskedasitas dengan Uji Korelasi Spearman's .....	124
4.38 Uji Autokorelasi dengan Run Test .....	125
4.39 Uji Regresi Linear Berganda .....	125
4.40 Hasil Uji Parsial (Uji T) .....	127
4.41 Hasil Uji Simultan (Uji F) .....	127
4.42 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	128

## DAFTAR GAMBAR

### Gambar

1.1	Data Penjualan .....	21
2.1	Model Kerangka Penelitian .....	58
4.1	Hasil Uji Heterokedastisitas.....	122

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian

Lampiran 2 Kartu Bukti Bimbingan

Lampiran 3 Kuisisioner Penelitian

Lampiran 4 Tabulasi Hasil Angket

Lampiran 5 Data Korelasi

Lampiran 6 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas

Lampiran 7 Hasil Uji Normalitas

Lampiran 8 Hasil Uji Multikolinieritas

Lampiran 9 Hasil Uji Heterokedasitas

Lampiran 10 Hasil Uji Autokorelasi

Lampiran 11 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Lampiran 12 Hasil Uji Hipotesis

Lampiran 13 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Lampiran 14 Dokumentasi

Lampiran 15 Surat Pernyataan Keaslian Tulisan

Lampiran 16 Daftar Riwayat Hidup