

## 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 .....	xii
Daftar Diagram .....	xiii
Daftar Gambar .....	xiv
Daftar Lampiran .....	xv
Abstrak .....	xvi
<i>Abstract</i> .....	xvii

### **BAB I : PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	17
C. Tujuan Penelitian .....	17
D. Manfaat Penelitian .....	17
E. Ruang Lingkup Dan Keterbatasan Penelitian .....	18
F. Penegasan Istilah .....	19
G. Sistematika Pembahasan .....	22

### **BAB II : LANDASAN TEOLOGIS**

A. Kualitas Pelayanan .....	24
B. Harga .....	33

C. <i>Brand</i> .....	38
D. Kepuasan Konsumen .....	40
E. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen .....	46
F. Hubungan Harga Dengan Kepuasan Konsumen .....	49
G. Hubungan <i>Brand</i> Dengan Kepuasan Konsumen .....	52
H. Penelitian Terdahulu .....	55
I. Kerangka Konseptual .....	65
J. Hipotesis Penelitian .....	66
K. Mapping Variabel, Indikator, Dan Teori .....	67

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

A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian .....	69
B. Populasi, <i>Sampling</i> , Dan Penelitian .....	70
C. Sumber Data, Variabel, Dan Skala Pengukuran .....	72
D. Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian .....	74
E. Analisis Data .....	75

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

A. Sejarah Toko Bangunan UD Utama .....	81
B. Deskripsi Data .....	82
C. Deskripsi Variabel .....	86
D. Pengujian Hipotesis .....	89

### **BAB V : PEMBAHASAN**

A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Toko Bangunan UD Utama .....	106
B. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Toko Bangunan UD Utama .....	110
C. Pengaruh <i>Brand</i> Terhadap Kepuasan Konsumen Toko Bangunan UD Utama .....	114

D. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan <i>Brand</i> Secara Simultan Terhadap Kepuasan Konsumen UD Utama .....	117
---	-----

**BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	122
B. Saran .....	123

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan Dengan Toko Lain .....	12
Tabel 1.2 Jumlah Penjualan Toko Bangunan UD Utama .....	13
Tabel 4.1 Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) .....	87
Tabel 4.2 Harga ( $X_2$ ) .....	88
Tabel 4.3 <i>Brand</i> ( $X_3$ ) .....	88
Tabel 4.4 Kepuasan Konsumen ( $Y$ ) .....	89
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan .....	90
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Harga ( $X_2$ ) .....	91
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas <i>Brand</i> ( $X_3$ ) .....	92
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen .....	92
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas Residual .....	94
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinieritas .....	96
Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	97
Tabel 4.12 Uji Regresi Linier Berganda .....	98
Tabel 4.13 Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	98
Tabel 4.14 Hasil Uji F .....	102
Tabel 4.15 Hasil Uji t .....	103

## DAFTAR DIAGRAM

Diagram 4.1 Jenis Kelamin Responden .....	83
Diagram 4.2 Usia Responden .....	84
Diagram 4.3 Pendapatan Responden .....	85
Diagram 4.4 Lama Berbelanja .....	86

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Jumlah Aduan Konsumen .....	8
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	65

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian .....	133
Lampiran 2 : Tabulasi Data Kuesioner .....	137
Lampiran 3 : Data Responden .....	157
Lampiran 4 : Surat Pernyataan Keaslian Tulisan .....	162
Lampiran 5 : Kartu Bukti Kendali Bimbingan Skripsi .....	163
Lampiran 6 : Daftar Riwayat Hidup .....	176