

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar	i
Halaman Sampul Dalam.....	ii
Halaman Persetujuan Pembimbing	iii
Halaman Pengesahan.....	iv
Halaman Motto	v
Halaman Persembahan.....	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xii
Daftar Grafik	xiv
Daftar Gambar	xv
Daftar Lampiran.....	xvi
Abstrak.....	xvii
<i>Abstract</i>	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian	9
E. Manfaat Penelitian.....	9

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian.....	10
G. Penegasan Istilah.....	11
H. Sistematika Skripsi.....	12

BAB II LANDASAN TEORI

A. Kualitas Produk.....	14
B. Kualitas Pelayanan.....	16
C. Harga.....	19
D. Kepuasan Konsumen.....	24
E. Hubungan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen.....	27
F. Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	31
G. Hubungan Harga terhadap Kepuasan Konsumen.....	36
H. Hubungan Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen.....	40
I. Kajian Penelitian Terdahulu.....	42
J. Kerangka Konseptual.....	46
K. Hipotesis Penelitian.....	46
L. Mapping Variabel, Indikator, dan Teori.....	47

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	49
B. Populasi, Sampling, dan Sampel Penelitian.....	50
C. Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukuran.....	51
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	53
E. Teknik Analisis Data.....	59

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Penelitian.....	72
B. Karakteristik Responden.....	75
C. Deskripsi Variabel.....	76
D. Pengujian Data	85

BAB V PEMBAHASAN

A. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen	122
B. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	123
C. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen.....	125
D. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen.....	127

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan.....	130
B. Saran.....	131

DAFTAR PUSTAKA 133

LAMPIRAN-LAMPIRAN.....