

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar	
Halaman Sampul Dalam	ii
Halaman Persetujuan Pembimbing	iii
Halaman Pengesahan Penguji	iv
Motto	v
Lembar Persembahan	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Lampiran	xiv
Abstrak	xv
Abstract	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Kegunaan Penelitian.....	8
F. Ruang Lingkup Dan Keterbatasan Penelitian	9
G. Penegasan Istilah.....	12
H. Sistematika Penulisan Skripsi	13

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
A. Landasan Teori	14
B. Penelitian Terdahulu.....	20
C. Kerangka Konseptual	24
D. Hipotesis Penelitian.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	28
A. Pendekatan dan jenis Penelitian	28
B. Populasi, Sampling, dan Sampel Penelitian.....	28
C. Sumber data, Variabel, dan Skala pengukuran.....	31
D. Teknik Pengumpulan data dan Instrumen Penelitian	33
E. Teknik Analisis Data	36
BAB IV HASIL PENELITIAN	41
A. Gambaran Umum Tempat Usaha Konveksi Emas Edy	41
B. Uji Instrumen Data	42
1. Uji Validitas.....	42
2. Uji Reliabilitas	44
3. Uji Asumsi klasik	46
a. Uji Normalitas	46
b. Uji Multikolinieritas.....	47
c. Uji Heterokedastisitas	48
C. Uji Regresi	50
1. Uji Regresi Linier Berganda	50
2. Uji Hipotesis	52
BAB V PEMBAHASAN	56
A. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	56
B. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	58
C. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	59
D. Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	61

BAB VI PENUTUP	63
A. Kesimpulan	63
B. Saran.....	64

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN