

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xiv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	12
C. Rumusan Masalah .....	13
D. Tujuan Penelitian .....	13
E. Kegunaan Penelitian.....	14
F. Ruang Lingkup dan Pembatasan Masalah.....	15
G. Penegasan Istilah .....	16
H. Sistematika Penulisan Skripsi .....	19
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>22</b>
A. Manajemen Pemasaran .....	22
B. Kepuasan Konsumen .....	24
C. Harga .....	28
D. Kualitas Produk.....	32
E. Kualitas Pelayanan .....	36
F. Kajian Penelitian Terdahulu .....	40

G. Kerangka Konseptual .....	46
H. Hipotesis .....	47
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>49</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	49
B. Populasi, Teknik Sampling dan Sampul Penelitian .....	50
C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran .....	53
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian .....	57
E. Teknik Analisis Data .....	62
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>72</b>
A. Deskripsi Objek Penelitian .....	72
B. Hasil dan Analisis Data Penelitian .....	83
<b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>	<b>100</b>
A. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen .....	100
B. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen .....	102
C. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen .....	105
D. Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen .....	107
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>110</b>
A. Kesimpulan .....	110
B. Saran .....	111
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Gambaran Skala Likert.....	56
Tabel 3.2 Instrumen Penelitian.....	58
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	74
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	74
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	75
Tabel 4.4 Hasil Rekapitulasi Variabel Harga (X1).....	77
Tabel 4.5 Hasil Rekapitulasi Variabel Kualitas Produk (X2).....	79
Tabel 4.6 Hasil Rekapitulasi Variabel Kualitas Pelayanan (X3).....	81
Tabel 4.7 Hasil Rekapitulasi Variabel Kepuasan Konsumen (Y) .....	83
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Instrumen Harga (X1).....	84
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Produk (X2).....	85
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan (X3).....	86
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan Konsumen (Y) .....	86
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	87
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas.....	89
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas .....	90
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	92
Tabel 4.16 Hasil Uji t (Parsial).....	95
Tabel 4.17 Hasil Uji F (Simultan) .....	97
Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi R <sup>2</sup> .....	98

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Perkembangan UMKM di Kabupaten Tulungagung Tahun 2017-2021.....	2
Gambar 1.2 Grafik Perkembangan Nilai Tambah Bruto K-UMKM Kab. Tulungagung Tahun 2020-2022 (Milyar Rupiah) .....	4
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	46
Gambar 4.1 Uji Heteroskedastisitas Metode Scatterplot .....	91

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1: Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2: Tabulasi Data
- Lampiran 3: Hasil Uji Validitas Data
- Lampiran 4: Hasil Uji Reliabilitas Data
- Lampiran 5: Hasil Uji Normalitas
- Lampiran 6: Hasil Uji Multikolinearitas
- Lampiran 7: Hasil Uji Heteroskedastisitas
- Lampiran 8: Hasil Uji Regresi Linier Berganda
- Lampiran 9: Hasil Uji Hipotesis
- Lampiran 10: Observasi
- Lampiran 11: Kartu Kendali Bimbingan Skripsi
- Lampiran 12: Surat Pernyataan Keaslian Tulisan
- Lampiran 13: Daftar Riwayat Hidup