

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	v
PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
ABSTRAK	xvii
ABSTRACT.....	xviii
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Rumusan Masalah	9
D. Tujuan Penelitian	10
E. Kegunaan Penelitian.....	10
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian	11
G. Penegasan Istilah	12
H. Sistematika Penulisan Skripsi.....	14
 BAB II LANDASAN TEORI	 17

A. Teori Utilitas	17
B. Kepuasan Konsumen.....	18
C. Kualitas Produk.....	22
D. Kualitas Pelayanan	25
E. Kelengkapan Produk	28
F. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen.....	30
G. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	32
H. Pengaruh Kelengkapan Produk terhadap Kepuasan Konsumen.....	33
I. Penelitian Terdahulu	35
J. Kerangka Konseptual	43
K. Hipotesis Penelitian	44
L. <i>Mapping</i> Variabel, Indikator dan Teori	45
BAB III METODE PENELITIAN	46
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	46
B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian.....	47
C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran	49
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	52
E. Teknik Analisis Data.....	55
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	63
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	63
B. Karakteristik Responden	64
C. Deskripsi Variabel Penelitian.....	66
D. Analisis Data	76
BAB V PEMBAHASAN	87
A. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada Toko Romansha Cake Parakan Trenggalek.....	87
B. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Toko Romansha Cake Parakan Trenggalek	92

C. Pengaruh Kelengkapan Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada Toko Romansha Cake Parakan Trenggalek	96
D. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kelengkapan Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada Toko Romansha Cake Parakan Trenggalek.....	101
E. Implikasi Penelitian.....	107
BAB VI PENUTUP	108
A. Kesimpulan	108
B. Saran.....	109
DAFTAR PUSTAKA	111
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	117

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 <i>Mapping</i> Variabel, Indikator dan Teori	45
Tabel 3. 1 Skor Nilai	52
Tabel 3. 2 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	53
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden	64
Tabel 4. 2 Usia Responden.....	65
Tabel 4. 3 Domisili Responden.....	65
Tabel 4. 4 Berapa Kali Belanja	66
Tabel 4. 5 Deskripsi Variabel Kualitas Produk.....	67
Tabel 4. 6 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan.....	69
Tabel 4. 7 Deskripsi Variabel Kelengkapan Produk.....	72
Tabel 4. 8 Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen	74
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas.....	76
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas.....	77
Tabel 4. 11 Hasil Uji Normalitas One-Sample-Kolmogorov-Smirnov-Test	78
Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikolinearitas.....	79
Tabel 4. 13 Hasil Uji Heteroskedastisitas Menggunakan Uji Glejser.....	81
Tabel 4. 14 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	82
Tabel 4. 15 Hasil Uji t (Parsial)	84
Tabel 4. 16 Hasil Uji F (Simultan).....	85
Tabel 4. 17 Hasil Uji Koefisien Determinas (R ²).....	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Sarana Perdagangan di Kabupaten Trenggalek Tahun 2023..	1
Gambar 1. 2 Data Penjualan Produk Toko Romansha Cake Periode Januari-Juni 2024.....	6
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	43
Gambar 4. 1 Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot	80

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	118
Lampiran 2 Tabulasi Data.....	122
Lampiran 3 Hasil Output SPSS 25.0.....	172
Lampiran 4 Kartu Kendali Bimbingan Skripsi	187
Lampiran 5 Surat Permohonan Izin Penelitian	199
Lampiran 6 Biodata Penulis	200