

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iv
SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRAK.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian	8
F. Ruang Lingkup dan Batasan Masalah.....	9
G. Penegasan Istilah.....	9
H. Sistematika Penulisan.....	11
BAB II LANDASAN TEORI	13
A. Kajian Teori	13
1. Kepuasan Pelanggan.....	13
2. Layanan <i>Online</i> dan <i>Offline</i>	17
3. Kualitas Produk	20
B. Kajian Peneliti Terdahulu	24
C. Kerangka Konseptual	30

D. Hipotesis Penelitian	33
BAB III METODE PENELITIAN	34
A. Pendekatan Penelitian dan Jenis Penelitian.....	34
1. Pendekatan Penelitian.....	34
2. Jenis Penelitian	34
B. Variabel Penelitian dan Skala Pengukuran	35
1. Variabel	35
2. Skala Pengukuran	35
C. Populasi, Sampling, dan Sampel Penelitian.....	36
1. Populasi	36
2. Sampling.....	37
3. Sampel Penelitian	37
D. Instrumen Penelitian.....	38
E. Teknik Pengumpulan Data.....	43
F. Teknik Analisis Data.....	44
1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	44
2. Uji Asumsi Klasik	45
3. Analisis Regresi Linear Berganda	47
4. Uji Hipotesis.....	47
G. Tahapan Penelitian.....	49
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	53
A. Deskripsi Data.....	53
1. Karakteristik Responden.....	53
B. Analisis Data	56
1. Uji Instrumen Penelitian.....	56
2. Uji Asumsi Klasik	59
3. Uji Regresi Linier Berganda.....	61
5. Uji Hipotesis.....	63
BAB V PEMBAHASAN	67
A. Pengaruh layanan <i>Online</i> dan <i>Offline</i> terhadap kepuasan pelanggan di Kedai Seblak YN pada mahasiswa UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung....	67
B. Pengaruh layanan <i>Online</i> terhadap kepuasan pelanggan di Kedai Seblak YN pada mahasiswa UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung.	69

C. Pengaruh layanan <i>Offline</i> terhadap kepuasan pelanggan di Kedai Seblak YN pada mahasiswa UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung.	70
D. Pengaruh Kualitas Produk terhadap kepuasan pelanggan di Kedai Seblak YN pada mahasiswa UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung.	71
BAB VI PENUTUP	72
A. Kesimpulan	72
B. Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN	78

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala Pengukuran Likert	36
Tabel 3.2 Mapping Instrumen Penelitian	39
Tabel 4.1 Responden berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 4.2 Responden berdasarkan Usia	54
Tabel 4.3 Responden berdasarkan Usia	55
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas	56
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	58
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas	59
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinearitas	60
Tabel 4.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas	61
Tabel 4.9 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	62
Tabel 4.10 Hasil Uji F	63
Tabel 4.11 Hasil Uji T	64
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir	30
Gambar 4.1 Diagram Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Gambar 4.2 Diagram Karakteristik Berdasarkan Usia.....	54
Gambar 4.2 Diagram Karakteristik Berdasarkan Fakultas	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Koisioner Penelitian	78
Lampiran 2. Tabulasi Data Hasil Penelitian	84
Lampiran 3. Uji Validitas	89
Lampiran 4. Uji Reliabilitas	93
Lampiran 5. Uji Normalitas	93
Lampiran 6. Uji Multikoliniearitas	94
Lampiran 7. Uji Heteroskedastisitas.....	94
Lampiran 8. Uji F	94
Lampiran 9. Uji T	95
Lampiran 10. Uji Koefisien Determinasi.....	95
Lampiran 11. Kendali Bimbingan.....	60