

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK	xv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Kegunaan Penelitian.....	6
E. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian	6
F. Definisi Operasional.....	7
G. Sistematika Pembahasan Skripsi.....	9

BAB II LANDASAN TEORI

A. Kepuasan Pelanggan	11
B. Harga.....	15
C. Kualitas Pelayanan	18
D. Kualitas Produk.....	21
E. Penelitian Terdahulu	24
F. Kerangka konseptual.....	27
G. Hipotesis Penelitian.....	28

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	29
B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian.....	29
C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran	31
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	33
E. Teknik Analisis Data.....	36
1. Uji Validitas	36
2. Uji Reliabilitas	37
3. Uji Asumsi Klasik.....	37
4. Uji Hipotesis	38
5. Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	39

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	41
B. Deskripsi Responden dan Data	42
C. Deskripsi Variabel.....	45
D. Teknik Analisis Data.....	56
1. Uji Validitas	56
2. Uji Reliabilitas	57
3. Uji Asumsi Klasik.....	58
4. Uji Hipotesis	60
5. Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	63

BAB V PEMBAHASAN

A. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Warung Mie Ayam Bakso Solo	65
B. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Warung Mie Ayam Bakso Solo	66
C. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Warung Mie Ayam Bakso Solo	67
D. Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Warung Mie Ayam Bakso Solo.....	68

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan	70
B. Saran.....	70

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN – LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Rumah Makan/Restoran di Provinsi Jawa Timur.....	2
Tabel 3.1 Kisi-Kisi Instrument Penelitian.....	35
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	43
Tabel 4.2 Usia Responden.....	43
Tabel 4.3 Pendidikan Terakhir Responden	44
Tabel 4.4 Pekerjaan Responden	45
Tabel 4.5 Hasil Kuesioner Pernyataan Pertama ($X_{1.1}$)	46
Tabel 4.6 Hasil Kuesioner Pernyataan Kedua ($X_{1.2}$).....	47
Tabel 4.7 Hasil Kuesioner Pernyataan Ketiga ($X_{1.3}$)	47
Tabel 4.8 Hasil Kuesioner Pernyataan Keempat ($X_{1.4}$).....	48
Tabel 4.9 Hasil Kuesioner Pernyataan Kelima ($X_{1.5}$)	47
Tabel 4.10 Hasil Kuesioner Pernyataan Pertama ($X_{2.1}$)	49
Tabel 4.11 Hasil Kuesioner Pernyataan Kedua ($X_{2.2}$).....	50
Tabel 4.12 Hasil Kuesioner Pernyataan Ketiga ($X_{2.3}$)	50
Tabel 4.13 Hasil Kuesioner Pernyataan Keempat ($X_{2.4}$).....	51
Tabel 4.14 Hasil Kuesioner Pernyataan Kelima ($X_{2.5}$)	51
Tabel 4.15 Hasil Kuesioner Pernyataan Pertama ($X_{3.1}$)	52
Tabel 4.16 Hasil Kuesioner Pernyataan Kedua ($X_{3.2}$).....	52
Tabel 4.17 Hasil Kuesioner Pernyataan Ketiga ($X_{3.3}$)	53
Tabel 4.18 Hasil Kuesioner Pernyataan Keempat ($X_{3.4}$).....	54
Tabel 4.19 Hasil Kuesioner Pernyataan Pertama (Y1)	54
Tabel 4.20 Hasil Kuesioner Pernyataan Kedua (Y2)	55
Tabel 4.21 Hasil Kuesioner Pernyataan Ketiga (Y3).....	55
Tabel 4.22 Hasil Uji Validitas.....	56
Tabel 4.23 Hasil Uji Reliabilitas	58

Tabel 4.24 Hasil Uji Normalitas	58
Tabel 4.25 Hasil Uji Multikolinearitas	59
Tabel 4.26 Hasil Uji Heteroskedastisitas	60
Tabel 4.27 Hasil Uji T.....	61
Tabel 4.28 Hasil Uji F	62
Tabel 4.29 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	27
--------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Karakteristik Responden
- Lampiran 3 : Nilai Jawaban Kuesioner
- Lampiran 4 : Hasil Uji Validitas
- Lampiran 5 : Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 6 : Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 7 : Hasil Uji Hipotesis Dan Uji Regresi Linear Berganda
- Lampiran 8 : Surat Pernyataan Keaslian
- Lampiran 9 : Kartu Bukti Bimbingan
- Lampiran 10 : Daftar Riwayat Hidup