

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar	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	xii
Daftar Lampiran.....	xiii
Abstrak.....	xiv
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	9
C. Rumusan Masalah.....	10
D. Tujuan Penelitian	10
E. Kegunaan Penelitian	11
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian	12
G. Penegasan Istilah.....	13
H. Sistematika Pembahasan Skripsi	14
BAB II : LANDASAN TEORI	
A. Perilaku Konsumen	16
B. Kepuasan Konsumen.....	18
C. Harga	21
D. Kualitas Pelayanan.....	24
E. Kualitas Produk.....	27
F. Kajian Penelitian Terdahulu	30
G. Kerangka Konseptual	33
H. Hipotesis Penelitian.....	34
BAB III : METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	36
1. Pendekatan Penelitian.....	36
2. Jenis Penelitian.....	36
B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian	37
1. Populasi Penelitian	37
2. Sampel dan Sampling Penelitian.....	37

C.	Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran.....	39
1.	Sumber Data.....	39
2.	Variabel Penelitian.....	40
3.	Skala Pengukuran.....	41
D.	Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	41
1.	Teknik Pengumpulan Data	41
2.	Instrumen Penelitian.....	42
E.	Analisis Data.....	46
1.	Uji Validitas	46
2.	Uji Reliabilitas	47
3.	Uji Asumsi Klasik	47
4.	Analisis Regresi Linier Berganda	50
5.	Uji Hipotesis	51
6.	Analisis Koefisien Determinasi	53
BAB IV	: HASIL PENELITIAN	
A.	Deskripsi Data.....	54
1.	Gambaran Objek Penelitian	54
2.	Profil Responden.....	57
3.	Karakteristik Responden.....	57
4.	Deskripsi Variabel.....	60
B.	Pengujian Hipotesis.....	64
1.	Uji Validitas	64
2.	Uji Reliabilitas	66
3.	Uji Asumsi Klasik	68
4.	Analisis Regresi Linier Berganda	74
5.	Uji Hipotesis	75
6.	Analisis Koefisien Determinasi	80
BAB V	:PEMBAHASAN	
A.	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	81
B.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	83
C.	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen.....	84
D.	Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	86
BAB VI	:PENUTUP	
A.	Kesimpulan.....	87
B.	Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA		