

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Asumsi Penelitian	10
E. Hipotesis Penelitian	11
F. Kegunaan Penelitian	11
G. Ruang Lingkup Penelitian	12
H. Definisi Istilah	14
I. Kajian Penelitian Terdahulu	16

BAB II KAJIAN PUSTAKA	19
A. Definisi Kualitas Produk	19
B. Definisi Harga	24
C. Definisi Kepuasan Pelanggan	29
D. Hubungan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	35
E. Hubungan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	36
BAB III METODE PENELITIAN	37
A. Rancangan Penelitian.....	37
B. Populasi dan Sampel.....	38
C. Sumber Data	40
D. Instrumen Penelitian	41
E. Pengumpulan Data.....	43
F. Analisis Data.....	44
BAB IV DESKRIPSI, PEMBUKTIAN HIPOTESIS, DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Data Penelitian	54
B. Pembuktian Hipotesis	61
C. Pembahasan	75
BAB V PENUTUP	83
A. Kesimpulan.....	83
B. Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA	85
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 3.1 Tabel Penentuan Jumlah Sampel	39
Tabel 3.2 Gradasi dan Skor Instrumen Skala Likert.....	42
Tabel 4.1 Rincian Penerimaan dan Pengambilan Kuesioner.....	54
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Alamat.....	56
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Tentang Variabel Kualitas Produk.....	56
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Tentang Variabel Harga.....	58
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Tentang Variabel Kepuasan Pelanggan	60
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel X_1	62
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel X_2	62
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Y	63
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas	64
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinieritas	65
Tabel 4.12 Hasil Uji Durbin Watson.....	66
Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas Glejser.....	68
Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov	71
Tabel 4.15 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	72
Tabel 4.16 Hasil Uji t (Parsial).....	74
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	75

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Desain Operasional Variabel.....	38
Gambar 4.1 Hasil Uji Heterokedastisitas Scatterplot	67
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik Normal P.P Plot.....	70

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	92
Lampiran 2 Hasil Jawaban Responden.....	95
Lampiran 3 Hasil Analisis Data Dengan SPSS	105
Lampiran 4 Surat Tugas Pembimbing	122
Lampiran 5 Kartu Bimbingan.....	123
Lampiran 6 Surat Izin Penelitian	124
Lampiran 7 Surat Keterangan Telah Meneliti	125
Lampiran 8 Surat Keterangan Bebas Plagiarisme	126
Lampiran 9 Dokumentasi	127
Lampiran 10 Riwayat Hidup	128