

DAFTAR ISI

HALAMAN BEBAS PLAGIARISME	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
HALAMAN BERITA ACARA	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Penelitian Terdahulu.....	6
2.2 Landasan Teori	9
2.2.1 Kepuasan Konsumen	9
2.2.2 Kualitas Pelayanan.....	11
2.2.3 Kualitas Produk	15
2.2.4 Harga.....	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	23
3.1 Pendekatan Penelitian.....	23
3.2 Lokasi Penelitian	23
3.3 Variabel Penelitian	23
3.4 Definisi Operasional Variabel	24
3.4.1 Kualitas Pelayanan (X1)	24
3.4.2 Kualitas Produk (X2).....	28
3.4.3 Harga (Y).....	28
3.4.4 Kepuasan Konsumen (Y).....	29
3.5 Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	30
3.5.1 Jenis Data.....	30

3.5.2 Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.6 Instrumen Pengumpulan Data	30
3.6.1 Bentuk Kuesioner	30
3.6.2 Skala Pengukuran	31
3.7 Uji Instrumen.....	32
3.7.1 Uji Validitas.....	32
3.7.2 Uji Reliabilitas	35
3.8 Populasi dan Sampel	36
3.8.1 Populasi.....	36
3.8.2 Sampel	36
3.9 Metode Analisis Data	37
3.9.1 Analisis Deskriptif	37
3.9.2 Analisis Kuantitatif	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	45
4.1. Analisis Deskripsi Responden.....	45
4.1.2 Penilaian Pelanggan Terhadap Variabel	53
4.1.3 Analisis Deskriptif Masing-masing Variabel	56
4.2 Gambaran Umum Perusahaan	63

4.3 Hasil Uji Instrumen	65
4.3.1 Hasil Uji Validitas	65
4.3.2 Hasil Uji Reabilitas.....	67
4.4 Hasil Analisis Data.....	69
4.4.1 Hasil Analisis Deskriptif.....	69
4.4.2 Hasil Analisis Kuantitatif	70
4.5 Pembahasan	81
4.5.1 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan.....	81
4.5.2 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan.....	82
4.5.3 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan	82
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	83
5.1 Kesimpulan.....	83
5.2. Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN.....	88

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Jenis Kelamis Responden	46
Tabel 4. 2 Usia Responden	46
Tabel 4. 3 Pendidikan Responden	47
Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Pekerjaan	48
Tabel 4. 5 Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan	49
Tabel 4. 6 Responden Berdasarkan Mengetahui Warunk Upnormal	50
Tabel 4. 7 Responden Berdasarkan Frekuensi Kedatangan Dalam Sebulan	52
Tabel 4. 8 Responden Berdasarkan Dengan Siapa Berkunjung	53
Tabel 4. 9 Kriteria Penilaian Responden	54
Tabel 4. 10 Hasil Analisis Deskriptif Masing-Masing Variabel	56
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Variabel	65
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reabilitas Variabel	68
Tabel 4. 13 Hasil Uji Analisis Deskriptif	69
Tabel 4. 14 Hasil Uji Normalitas	72
Tabel 4. 15 Hasil Uji Multikolinieritas (<i>Tolerance and VIF</i>)	74
Tabel 4. 16 Hasil Uji Regresi Berganda	77
Tabel 4. 17 Hasil Uji F	80
Tabel 4. 18 Hasil Koefisien Determinasi Berganda	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Logo Warunk Upnormal	63
Gambar 4. 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Pendekatan Grafik	75



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 KUESIONER PENELITIAN	89
Lampiran 2 HASIL UJI INSTRUMEN	96
Lampiran 3 HASIL UJI VALIDITAS DAN REABILITAS	101
Lampiran 4 HASIL ANALISIS DATA	104
Lampiran 5 HASIL UJI HIPOTESIS.....	107

