

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>RINGKASAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING .....</b>	<b>vi</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATAPENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. LatarBelakangMasalah .....	1
B. IdentifikasiMasalah .....	7
C. PembatasanMasalah.....	7
D. RumusanMasalah .....	8
E. KegunaanHasilPenelitian.....	8
<b>BAB II KAJIAN TEORETIK</b>	

A. DeskripsiKonseptual .....	11
1. PengertianKepuasanPelanggan .....	11
2. KualitasProduk .....	23
3. PengertianKualitasPelayanan .....	33
4. PengertianPromosi.....	39
B. HasilPenelitian yang Relevan .....	56
C. KerangkaTeoretik.....	62
D. HipotesisPenelitian .....	63

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

A. TujuanPenelitian .....	65
B. TempatdanWaktuPenelitian.....	65
C. MetodePenelitian .....	66
D. PopulasidanSampel.....	67
E. TeknikPengumpulan Data.....	73
F. TeknikAnalisis Data .....	81
G. HipotesisStatistika .....	91

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Deskripsi Data .....	94
B. Pengujian Persyaratan Analisis Data.....	102
C. Pengujian Hipotesis.....	110
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	117

**BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN**

A Kesimpulan .....	123
B. Implikasi.....	127
C. Saran .....	130
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>132</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>135</b>
<b>RIWAYAT HIDUP.....</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah nama Produk dan Perbandingan Harga Produk..	3
Tabel 1.2	Jumlah Jenis Perawatan dan Perbandingan Harga .....	4
Tabel 1.3	Jumlah Pesaing LBC.....	4
Tabel 1.4	Jumlah Pengunjung LBC .....	5
Tabel 2.1	Matrik Review PenelitianRelevan.....	61
Tabel 3.1	JumlahPopulasiPenggunaJasaPerawatan.....	67
Tabel 3.2	Instrumen Variabel Bebas.....	70
Tabel 3.3	Instrumen Variabel Terikat.....	73
Tabel 3.4	PedomanPenentuanSkalaLikert.....	74
Tabel 3.5	Kisi-Kisi InstrumenKepuasanPelanggan .....	75
Tabel 3.6	Kisi-Kisi InstrumenKualitasProduk,KualitasPelayanan, Promosi.....	79
Tabel3.7	Hasil UjiValiditasVariabelKualitasProduk .....	82
Tabel3.8	Hasil UjiReliabilitasVariabelKualitasProduk .....	83
Tabel3.9	Hasil UjiValiditasVariableKualitasPelayanan .....	84
Tabel3.10	HasilUjiReliabilitasVariableKualitasPelayanan.....	84
Tabel3.11	HasilUjiValiditasVariabelPromosi .....	86
Tabel3.12	HasilujiReliabilitasVariabelPromosi.....	86
Tabel3.13	HasilUjiValiditasVariabelKepuasanPelanggan .....	87
Tabel3.14	HasilUjiReliabilitasVariabelKepuasanPelanggan .....	88

Tabel 4.1	Penyebaran Kuesioner.....	94
Tabel 4.2	Komposisi Responden Berdasarkan Pengguna Jasa LBC ...	95
Tabel 4.3	Komposisi Responden Berdasarkan Usia Pengguna Jasa LBC.....	95
Tabel 4.4	Deskripsi Kualitas Produk .....	95
Tabel 4.5	Deskripsi Kualitas Pelayanan.....	98
Tabel 4.6	Deskripsi Promosi .....	99
Tabel 4.7	Deskripsi Kepuasan Pelanggan .....	101
Tabel 4.8	One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test .....	106
Tabel 4.9	Keputusan Autokorelasi .....	107
Tabel 4.10	Hasil Uji Autokorelasi .....	107
Tabel 4.11	Hasil Uji Multikolinieritas .....	109
Tabel 4.12	Analisis Regresi Berganda.....	110
Tabel 4.13	Hasil Uji Hipotesis t .....	112
Tabel 4.14	Hasil Uji $F_{hitung}$ .....	115
Tabel 4.15	Koefisien Determinasi .....	116

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Organisasi Tradisional .....	6
Gambar 2.2 Organisasi Modern yang Berorientasi pada Pelanggan .....	17
Gambar 2.3 Organisasi Modern yang Berorientasi pada Pelanggan .....	19
Gambar 2.4 Pengertian Produk .....	25
Gambar 2.5 Lima Tingkat Produk .....	32
Gambar 2.6 The Components of Promotion .....	41
Gambar 4.1 Hasil Pengujian Normalitas .....	105
Gambar 4.2 Uji Heterokedastisitas .....	108

## DAFTAR LAMPIRAN

Hasil Uji Validitas X1 .....	
Hasil Uji Validitas X2 .....	
Hasil Uji Validitas X3 .....	
Hasil Uji Validitas Y .....	
Hasil Uji Reliabilitas X1 .....	
Hasil Uji Reliabilitas X2 .....	
Hasil Uji Reliabilitas X3 .....	
Hasil Uji Reliabilitas Y .....	
Lampiran Tabel Statistik .....	
Kuesioner Penelitian .....	
Riwayat Hidup .....	