

## DAFTAR ISI

<b>JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>PENYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>v</b>
<b>LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>

### **BAB I. PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Pembatasan Masalah.....	9
D. Perumusan Masalah .....	9
E. Kegunaan Penelitian .....	9

### **BAB II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR DAN PERUMUSAN HIPOTESIS**

A. Deskripsi Teoretis .....	11
1. Kepuasan pelanggan .....	11
2. Kualitas produk .....	15
B. Kerangka Berpikir .....	20
C. Perumusan Hipotesis.....	21

### **BAB III. METODOLOGI PENELITIAN**

A. Tujuan Penelitian .....	22
B. Waktu dan Tempat Penelitian .....	22
C. Metode Penelitian .....	23
D. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel .....	23
E. Instrumen Penelitian .....	24
1. Kepuasan pelanggan .....	24
a. Definisi Konseptual.....	24
b. Definisi Operasional .....	25
c. Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan .....	25
d. Validasi Instrumen Kepuasan Pelanggan .....	27
2. Kualitas produk .....	30
a. Definisi Konseptual.....	30

b. Definisi Operasional .....	30
c. Kisi-kisi Instrumen Kualitas Produk .....	30
d. Validasi Instrumen Kualitas Produk .....	32
F. Konstelasi Hubungan Antar Variabel .....	35
G. Teknik Analisis Data.....	35
1. Mencari Persamaan Regresi.....	35
2. Uji Persyaratan Analisis.....	36
a. Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi .....	36
b. Uji Linearitas Regresi .....	37
3. Uji Hipotesis .....	38
a. Uji Keberartian Regresi.....	38
b. Perhitungan Koefisien Korelasi .....	39
c. Uji Keberartian Koefisien Korelasi (Uji-t) .....	40
d. Perhitungan Koefisien Determinasi .....	41

#### **BAB IV. HASIL PENELITIAN**

A. Deskripsi Data .....	42
1. Kepuasan Pelanggan .....	42
2. Kualitas Produk .....	45
B. Analisis Data .....	48
1. Persamaan Garis Regresi.....	48
2. Pengujian Persyaratan Analisis .....	49
a. Uji Normalitas.....	49
b. Uji Linieritas Regresi .....	50
3. Uji Hipotesis Penelitian .....	51
C. Interpretasi Hasil Penelitian .....	53
D. Keterbatasan Penelitian.....	54

#### **BAB V. KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN**

A. Kesimpulan.....	55
B. Implikas .....	56
C. Saran .....	57

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**

#### **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keterangan Penelitian dari UNJ .....	60
Lampiran 2 Surat Keterangan dari Ketua RW 018 .....	61
Lampiran 3 Kuesioner Uji Coba Kualitas Produk .....	62
Lampiran 4 Skor Uji Coba Variabel Kualitas Produk .....	65
Lampiran 5 Pehitungan Analisis Butir Variabel Kualitas Produk .....	67
Lampiran 6 Data Perhitungan Validitas .....	68
Lampiran 7 Perhitungan Kembali Data Uji Coba Validitas Variabel Kualitas Produk .....	69
Lampiran 8 Data Perhitungan Kembali Validitas Variabel Kualitas Produk .....	71
Lampiran 9 Perhitungan Varians Butir, Varian Total dan Uji Reliabilitas Kualitas Produk .....	72
Lampiran 10 Kuesioner Uji Coba Kepuasan Pelanggan .....	73
Lampiran 11 Skor Uji Coba Variabel Kepuasan Pelanggan .....	75
Lampiran 12 Pehitungan Analisis Butir Variabel Kepuasan Pelanggan .....	77
Lampiran 13 Data Perhitungan Validitas .....	78
Lampiran 14 Perhitungan Kembali Data Uji Coba Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan .....	79
Lampiran 15 Data Perhitungan Kembali Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan ..	81
Lampiran 16 Perhitungan Varians Butir, Varian Total dan Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan .....	82
Lampiran 17 Kuesioner Final Kualitas Produk .....	83
Lampiran 18 Data Penelitian Variabel X (Kualitas Produk) .....	85
Lampiran 19 Kuesioner Final Kepuasan Pelanggan .....	87
Lampiran 20 Data Penelitian Variabel Y (Kepuasan Pelanggan) .....	89
Lampiran 21 Data Mentah Variabel X dan Y .....	91
Lampiran 22 Rekapitulasi Skor Total Instrumen Hasil Penelitian .....	93

Lampiran 23 Tabel Perhitungan Rata-rata, Varians, dan Simpangan Baku .....	95
Lampiran 24 Perhitungan Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku .....	97
Lampiran 25 Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram	
Variabel Kualitas Produk .....	98
Lampiran 26 Grafik Histogram Variabel X .....	99
Lampiran 27 Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram	
Kepuasan Pelanggan .....	100
Lampiran 28 Grafik Histogram Variabel Y .....	101
Lampiran 29 Perhitungan Persamaan Regresi Linear Sederhana .....	102
Lampiran 30 Tabel Untuk Menghitung $\hat{Y} = a + bX$ .....	103
Lampiran 31 Grafik Persamaan Regresi .....	105
Lampiran 32 Tabel Perhitungan Rata-rata, Varians dan Simpangan	
Baku Regresi $\hat{Y}=38,27 + 0,53X$ .....	106
Lampiran 33 Perhitungan Rata-rata, Varian, Simpangan	
Baku Regresi $\hat{Y}=38,27 + 0,53X$ .....	108
Lampiran 34 Perhitungan Normalitas Galat Taksiran Y Atas X	
Regresi $\hat{Y}=38,27 + 0,53X$ .....	109
Lampiran 35 Langkah Perhitungan Uji Normalitas Galat Taksiran	
Regresi $\hat{Y}=38,27 + 0,53X$ .....	111
Lampiran 36 Perhitungan JK (G) .....	112
Lampiran 37 Perhitungan Uji Keberartian Regresi .....	113
Lampiran 38 Perhitungan Uji Kelinearan Regresi .....	114
Lampiran 39 Tabel Anava Untuk Uji Kelinearan Regresi .....	115
Lampiran 40 Perhitungan Koefisien Korelasi Product Moment .....	116
Lampiran 41 Perhitungan Signifikansi .....	117
Lampiran 42 Perhitungan Koefisien Deteminasi .....	118
Lampiran 43 Skor Indikator Dominan Variabel X (Kualitas Produk) .....	119
Lampiran 44 Skor Sub Indikator Dominan Variabel X (Kualitas Produk) .....	120
Lampiran 45 Skor Indikator Dominan Variabel Y ( Kepuasan Pelanggan) .....	121

Lampiran 46 Skor Sub Indikator Dominan Variabel Y (Kepuasan Pelanggan) ...	122
Lampiran 47 Survey Awal .....	124
Lampiran 48 Warga Yang Memakai Motor Honda di Rw 018 .....	125
Lampiran 49 Warga Yang Tidak Memakai Motor Honda di Rw 018 .....	133
Lampiran 50 Tabel Nilai-nilai r Product Moment .....	140
Lampiran 51 Tabel Normalitas .....	141
Lampiran 52 T Tabel .....	142
Lampiran 53 F Tabel .....	143
Lampiran 54 Tabel Nilai Kritis L untuk Uji Lilliefors .....	147

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
III.1	Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan .....	26
III.2	Skala Penilaian Instrumen Kepuasan Pelanggan .....	27
III.3	Kisi-kisi Instrumen Kualitas Produk .....	31
III.4	Skala Penilaian Instrumen Kualitas Produk .....	32
III.5	Daftar Analisis Varians untuk Keberartian dan Linearitas Regresi	39
IV.1	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelangg .....	43
IV.2	Rata-rata Hitung Skor Indikator Kepuasan Pelanggan .....	45
IV.3	Distribusi Frekuensi Kualitas produk .....	46
IV.4	Rata-rata Hitung Skor Indikator Kualitas Produk .....	48
IV.5	Hasil Uji Normalitas Galat Taksiran .....	50
IV.6	Anava Untuk Keberartian dan Linear Persamaan Regresi .....	51
IV. 7	Pengujian Signifikansi Koefisien Korelasi Sederhana antara X dan Y .....	53

## DAFTAR GAMBAR

IV.1	Grafik Histrogram Kepuasan Pelanggan (Variabel Y).....	44
IV.2	Grafik Histrogram Kualitas Produk ( Variabel X).....	47
IV. 3	Persamaan Regresi.....	49