

## DAFTAR ISI

|  | Halaman |
|--|---------|
| <b>ABSTRAK</b> .....   | i       |
| <b>ABSTRACT</b> .....  | ii      |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....   | iii     |
| <b>LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....  | iv      |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....  | v       |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....  | vii     |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....  | x       |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....   | xi      |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....   | xii     |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>   |         |
| A. Latar Belakang Masalah .....  | 1       |
| B. Identifikasi Masalah .....  | 7       |
| C. Pembatasan Masalah .....  | 7       |
| D. Perumusan masalah .....   | 8       |
| E. Kegunaan penelitian .....   | 8       |
| <b>BAB II PENYUSUNAN DESKRIPSI TEORETIS, KERANGKA BERPIKIR<br/>DAN PERUMUSAN HIPOTESIS</b> |         |
| A. Deskripsi Teoritis  |         |
| 1. Kepuasan Pelanggan .....  | 10      |
| 2. Inovasi Produk .....  | 16      |
| B. Kerangka Berfikir .....   | 22      |

|                              |    |
|------------------------------|----|
| C. Perumusan Hipotesis ..... | 24 |
|------------------------------|----|

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

|   |    |
|---|----|
| A. Tujuan penelitian .....                  | 25 |
| B. Waktu penelitian .....                   | 25 |
| C. Metode penelitian .....                  | 26 |
| D. Teknik Pengambilan Sampel .....          | 26 |
| E. Instrument Penelitian .....              | 27 |
| F. Konstelasi Hubungan Antar Variabel ..... | 36 |
| G. Tehnik Analisis Data                     |    |
| 1. Mencari Persamaan Regresi .....          | 37 |
| 2. Uji Persyaratan Analisis .....           | 37 |
| 3. Ujian Hipotesis .....                    | 38 |

### **BAB IV HASIL PENELITIAN**

|                                   |    |
|-----------------------------------|----|
| A. Deskripsi Data                 |    |
| 1. Kepuasan Pelanggan.....        | 42 |
| 2. Inovasi Produk .....           | 44 |
| B. Persamaa Garis Regresi .....   | 46 |
| C. Uji Persyartaan analisis ..... | 47 |
| D. Uji Hipotesis .....            | 48 |
| E. Interpretasi Penelitian .....  | 51 |
| F. Keterbatasan Penelitian.....   | 52 |

**BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN**

A. Kesimpulan ..... 53

B. Implikasi ..... 53

C. Saran ..... 54

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

|             |  |    |
|-------------|--|----|
| Tabel III.1 | Kisi-kisi Instrumen Variabel Y Kepuasan Pelanggan.....       | 28 |
| III.2       | Skala Penilaian Variabel Y Kepuasan Pelanggan.....           | 29 |
| III.3       | Kisi-kisi Instrumen Variabel X Inovasi Produk.....           | 32 |
| III.4       | Skala Penilaian Variabel X Inovasi Produk.....               | 33 |
| III.5       | Tabel ANAVA.....   | 39 |
| IV.1        | Tabel Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelanggan.....           | 43 |
| IV.2        | Tabel Distribusi Frekuensi Inovasi Produk.....               | 45 |
| IV.3        | Hasil Uji Normalitas Galat Taksiran.....                     | 48 |
| IV.4        | Tabel ANAVA untuk Pengujian $\hat{Y} = 11,68 + 0.75 X$ ..... | 49 |
| IV.5        | Pengujian Signifikan Koefesien Korelasi antara X dan Y.....  | 50 |

## DAFTAR GAMBAR

|             |  |    |
|-------------|--|----|
| Gambar IV.1 | Grafik Histogram Kepuasan Pelanggan.....                 | 44 |
| Gambar IV.2 | Grafik Histogram Inovasi Produk.....                     | 46 |
| Gambar IV.3 | Persamaan Garis Regresi $\hat{Y} = 11,68 + 0.75 X$ ..... | 47 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|             |  |    |
|-------------|--|----|
| Lampiran 1  | Surat Permohonan Penelitian.....                         | 57 |
| Lampiran 2  | Database BEM UNJ 2012.....                               | 58 |
| Lampiran 3  | Kuisisioner Penelitian Inovasi Produk .....              | 60 |
| Lampiran 4  | Kuisisioner Kepuasan Konsumen .....                      | 62 |
| Lampiran 5  | Kuisisioner Penelitian Inovasi Produk (final).....       | 63 |
| Lampiran 6  | Kuisisioner Kepuasan Konsumen (final) .....              | 65 |
| Lampiran 7  | Data Hasil Uji Coba Variabel X.....                      | 66 |
| Lampiran 8  | Perhitungan Analisis Butir Variabel X.....               | 67 |
| Lampiran 9  | Langkah Perhitungan Uji Validitas Variabel X.....        | 68 |
| Lampiran 10 | Data Hasil Uji Coba Variabel Y .....                     | 70 |
| Lampiran 11 | Data Hasil Perhitungan Uji Validits Variabel Y .....     | 71 |
| Lampiran 12 | Langkah Perhitungan Uji Validitas Variabel Y .....       | 73 |
| Lampiran 13 | Perhitungan Kembali Hasil Uji Coba Variabel X .....      | 75 |
| Lampiran 14 | Mencari Varians Butir Variabe X.....                     | 76 |
| Lampiran 15 | Perhitungan Varians Butir, Varians Total variabel X..... | 77 |
| Lampiran 16 | Perhitungan Kembali Hasil Uji Coba Variabel Y .....      | 78 |
| Lampiran 17 | Mencari Varians Butir Variabel Y.....                    | 79 |
| Lampiran 18 | Perhitungan Varians Butir, Varians Total variabel Y..... | 80 |
| Lampiran 19 | Data Mentah Variabel X (Inovasi Produk).....             | 81 |
| Lampiran 20 | Data Mentah Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....         | 82 |
| Lampiran 21 | Data Mentah Variabel X dan Y .....                       | 84 |

|             |   |     |
|-------------|---|-----|
| Lampiran 22 | Data Berpasangan Variabel X dan Y .....   | 85  |
| Lampiran 23 | Proses Perhitungan Grafik Histogram Variabel X .....  | 86  |
| Lampiran 24 | Grafik Histogram Variabel X .....   | 87  |
| Lampiran 25 | Proses Perhitungan Grafik Histogram Variabel Y .....  | 88  |
| Lampiran 26 | Grafik Histogram Variabel Y .....   | 89  |
| Lampiran 27 | Perhitungan Rata-rata Varians dan Simpangan Baku Variabel X dan Y .....   | 90  |
| Lampiran 28 | Langkah Perhitungan Rata-rata Varians dan Simpangan Baku<br>Variabel X dan Y .....                                      | 91  |
| Lampiran 29 | Proses Perhitungan Mencari Persamaan Regresi.....   | 92  |
| Lampiran 30 | Langkah Perhitungan Persamaan Regresi Linier Sederhana Variabel X<br>dan Y .....  | 93  |
| Lampiran 31 | Tabel Perhitungan $Y = a + b X$ .....   | 94  |
| Lampiran 32 | Diagram Pencar Antar Variabel X dengan Y .....  | 95  |
| Lampiran 33 | Perhitungan Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku Regresi $\hat{Y} =$<br><b><math>11,68 + 0,75 X</math></b> .....       | 96  |
| Lampiran 34 | Langkah Perhitungan Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku Regresi<br><b><math>\hat{Y} = 11,68 + 0,75 X</math></b> ..... | 97  |
| Lampiran 35 | Perhitungan Normalitas Galat Taksiran .....   | 98  |
| Lampiran 36 | Langkah Perhitungan Uji Normalitas dengan Uji Lilliefors .....  | 99  |
| Lampiran 37 | Perhitungan Uji Keberartian Regresi.....  | 100 |
| Lampiran 38 | Perhitungan Uji Kelinieran Regresi.....   | 102 |
| Lampiran 39 | Mencari Jumlah Kuadrat Galat.....   | 104 |
| Lampiran 40 | Tabel ANAVA.....  | 105 |
| Lampiran 41 | Koefisien Korelasi <i>Product Moment</i> .....  | 106 |

|             |  |     |
|-------------|--|-----|
| Lampiran 42 | Uji Keberartian Koefisien Korelasi (Uji t) .....               | 107 |
| Lampiran 43 | Perhitungan Koefisien Determinasi .....                        | 108 |
| Lampiran 44 | Tabel Nilai – nilai r <i>Product Moment</i> dari Pearson ..... | 109 |
| Lampiran 45 | Nilai Krisis L Uji Liliefors .....                             | 110 |
| Lampiran 46 | Tabel Kurva Normal .....                                       | 111 |
| Lampiran 47 | Tabel Nilai Persentil Untuk Distribusi .....                   | 112 |
| Lampiran 48 | Tabel Nilai Persentil Untuk Distribusi F .....                 | 113 |