

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>ABSTRACT</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	iv
<b>LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	8
C. Pembatasan Masalah .....	8
D. Perumusan Masalah .....	8
E. Kegunaan Penelitian .....	9
<b>BAB II KAJIAN TEORETIK</b> .....	11
A. Deskripsi Konseptual .....	11
1. Kepuasan Pelanggan .....	11
2. Kualitas Produk .....	17
3. Kualitas Pelayanan .....	21

B. Hasil penelitian yang Relevan .....	26
C. Kerangka Teoretik .....	36
D. Perumusan hipotesis .....	39
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>41</b>
A. Tujuan Penelitian .....	41
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	41
C. Metode Penelitian .....	42
D. Populasi dan Sampel .....	45
E. Teknik Pengumpulan Data .....	46
F. Teknik Analisis Data .....	62
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>68</b>
A. Deskripsi Data .....	68
B. Pengujian Hipotesis .....	81
1. Uji Persyaratan Analisis .....	81
a. Uji Normalitas .....	81
b. Uji Linieritas .....	83
2. Uji Regresi Berganda .....	84
3. Uji Hipotesis .....	86
a. Uji F .....	86
b. Uji t .....	87

4. Uji Analisis Korelasi Ganda .....	88
5. Koefisien Determinasi .....	89
C. Pembahasan .....	89
<b>BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN .....</b>	<b>92</b>
A. Kesimpulan .....	93
B. Implikasi .....	94
C. Saran .....	96
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>98</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>101</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>195</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel II. 1 Matriks Hasil penelitian Terdahulu .....	31
Tabel II. 2 Persamaan dan Perbedaan Penelitian .....	33
Tabel III. 1 Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan (Variabel Y) .....	47
Tabel III. 2 Skala Penilaian Instrumen Kepuasan Pelanggan .....	48
Tabel III. 3 Kisi-kisi Instrumen Kualitas Produk (Variabel X <sub>1</sub> ) .....	53
Tabel III. 4 Skala Penilaian Instrumen Kualitas Produk .....	54
Tabel III. 5 Kisi-kisi Instrumen Kualitas Pelayanan .....	58
Tabel III. 6 Skala Penilaian Kualitas Pelayanan .....	59
Tabel IV.1 Statistik Deskriptif Kepuasan Pelanggan (Variabel Y) .....	69
Tabel IV.2 Tabel Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan .....	70
Tabel IV.3 Rata-Rata Hitung Skor Indikator Variabel Y (Kepuasan Pelanggan) .....	71
Tabel IV.4 Statistik Deskriptif Kualitas Produk (Variabel X <sub>1</sub> ) .....	73
Tabel IV.5 Tabel Distibusi Frekuensi Variabel Kualitas Produk .....	74
Tabel IV.6 Rata-Rata Hitung Skor Indikator Variabel Kualitas Produk .....	75
Tabel IV.7 Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan (Variabel X <sub>2</sub> ) .....	77
Tabel IV.8 Tabel Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan .....	78
Tabel IV.9 Rata-Rata Hitung Skor Indikator Variabel Kualitas Pelayanan ....	80
Tabel IV.10 Uji Normalitas .....	81
Tabel IV.11 Uji Linearitas Variabel X <sub>1</sub> dengan Y .....	83
Tabel IV.12 Uji Linearitas Variabel X <sub>2</sub> dengan Y .....	84

Tabel 1V.13 Uji Regresi Berganda .....	85
Tabel 1V.14 Uji F .....	86
Tabel IV.15 Uji t .....	87
Tabel IV.16 Analisis Korelasi Ganda .....	88
Tabel IV.17 Uji Koefisien Determinasi .....	89

## DAFTAR GAMBAR

Gambar IV.1 Grafik Histrogram Variabel Y (Kepuasan Pelanggan) .....	71
Gambar IV.2 Grafik Histogram Variabel X1 (Kualitas Produk) .....	75
Gambar IV.3 Grafik Histogram Variabel X2 (Kualitas Pelayanan) .....	79
Gambar IV.4 Pengujian Normalitas (Probability Plot) Kualitas Produk (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) Kepuasan Pelanggan (Y) .....	82

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 - Surat Permohonan Izin Melakukan Penelitian .....	101
Lampiran 2 - Kuesioner Uji Coba Penelitian Variabel Y (Kepuasan Pelanggan) .....	102
Lampiran 3 - Skor Uji Coba Instrumen Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)....	105
Lampiran 4 - Perhitungan Analisis Butir Variabel Y (Kepuasan Pelanggan) .	106
Lampiran 5 - Data Perhitungan Validitas Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).	107
Lampiran 6 - Perhitungan Kembali Data Uji Coba Setelah Validitas Variabel Y (Kepuasan Pelanggan) .....	108
Lampiran 7 - Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Uji Reliabilitas Variabel Y (Kepuasan Pelanggan) .....	109
Lampiran 8 - Kuesioner Uji Coba Penelitian Variabel X <sub>1</sub> (Kualitas Produk) .	110
Lampiran 9 - Skor Uji Coba Instrumen Variabel X <sub>1</sub> (Kualitas Produk) .....	113
Lampiran 10 - Perhitungan Analisis Butir Variabel X <sub>1</sub> (Kualitas Produk) .....	114
Lampiran 11 - Data Perhitungan Validitas Variabel X <sub>1</sub> (Kualitas Produk) ....	115
Lampiran 12 - Perhitungan Kembali Data Uji Coba Setelah Validitas Variabel X <sub>1</sub> (Kualitas Produk) .....	116
Lampiran 13 - Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Uji Reliabilitas Variabel X <sub>1</sub> (Kualitas Produk) .....	117
Lampiran 14 - Kuesioner Uji Coba Penelitian Variabel X <sub>2</sub> (Kualitas Pelayanan) .....	118
Lampiran 15 - Skor Uji Coba Instrumen Variabel X <sub>2</sub> (Kualitas Pelayanan)...	121
Lampiran 16 - Perhitungan Analisis Butir Variabel X <sub>2</sub> (Kualitas Pelayanan).	122
Lampiran 17 - Data Perhitungan Validitas Variabel X <sub>2</sub> (Kualitas Pelayanan).	123
Lampiran 18 - Perhitungan Kembali Data Uji Coba Setelah Validitas Variabel X <sub>2</sub> (Kualitas Pelayanan) .....	125
Lampiran 19 - Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Uji Reliabilitas Variabel X <sub>2</sub> (Kualitas Pelayanan) .....	126
Lampiran 20 - Kuesioner Final Penelitian Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).	127

Lampiran 21 - Data Mentah Variabel Y (Kepuasan Pelanggan) .....	130
Lampiran 22 - Perhitungan Range, Nilai Minimum, Nilai Maksimum, Jumlah Nilai, Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku Variabel Y (Kepuasan Pelanggan) .....	137
Lampiran 23 - Proses Perhitungan Distribusi Frekuensi Variabel Y (Kepuasan Pelanggan) .....	138
Lampiran 24 - Tabel Distribusi Frekuensi Variabel Y (Kepuasan Pelanggan) .	139
Lampiran 25 - Grafik Histogram Y (Kepuasan Pelanggan) .....	140
Lampiran 26 - Perhitungan Skor Indikator Dominan Variabel Y (Kepuasan Pelanggan) .....	141
Lampiran 27 - Kuesioner Final Penelitian Variabel X <sub>1</sub> (Kualitas Produk) .....	142
Lampiran 28 - Data Mentah Variabel X <sub>1</sub> (Kualitas Produk) .....	145
Lampiran 29 - Perhitungan Range, Nilai Minimum, Nilai Maksimum, Jumlah Nilai, Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku Variabel X <sub>1</sub> (Kualitas Produk) .....	152
Lampiran 30 - Proses Perhitungan Distribusi Frekuensi Variabel X <sub>1</sub> (Kualitas Produk) .....	153
Lampiran 31 - Tabel Distribusi Frekuensi Variabel X <sub>1</sub> (Kualitas Produk) .....	154
Lampiran 32 - Grafik Histogram X <sub>1</sub> (Kualitas Produk) .....	155
Lampiran 33 - Perhitungan Skor Indikator Dominan Variabel X <sub>1</sub> (Kualitas Produk) .....	156
Lampiran 34 - Kuesioner Final Penelitian Variabel X <sub>2</sub> (Kualitas Pelayanan).	157
Lampiran 35 - Data Mentah Variabel X <sub>2</sub> (Kualitas Pelayanan) .....	160
Lampiran 36 - Perhitungan Range, Nilai Minimum, Nilai Maksimum, Jumlah Nilai, Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku Variabel X <sub>2</sub> (Kualitas Pelayanan) .....	167
Lampiran 37 - Proses Perhitungan Distribusi Frekuensi Variabel X <sub>2</sub> (Kualitas Pelayanan) .....	168
Lampiran 38 - Tabel Distribusi Frekuensi Variabel X <sub>2</sub> (Kualitas Pelayanan).	169
Lampiran 39 - Grafik Histogram X <sub>2</sub> (Kualitas Pelayanan) .....	170



Lampiran 40 - Perhitungan Skor Indikator Dominan Variabel $X_2$ (Kualitas Pelayanan) .....	171
Lampiran 41 - Data Mentah Variabel Y (Kepuasan Pelanggan) dengan Variabel $X_1$ (Kualitas Produk) dan Variabel $X_2$ (Kualitas Pelayanan) ..	172
Lampiran 42 - Perhitungan Uji Normalitas .....	176
Lampiran 43 - Perhitungan Uji Linieritas .....	177
Lampiran 44 - Perhitungan Persamaan Regresi Linier Berganda $\hat{Y} = a + bX_1 + bX_2$ .....	178
Lampiran 45 - Perhitungan Uji Signifikansi Simultan (Uji F) Regresi Y atas $X_1$ dan $X_2$ .....	179
Lampiran 46 - Perhitungan Uji Signifikansi Parsial (Uji t) Regresi Y atas $X_1$ dan $X_2$ .....	180
Lampiran 47 - Perhitungan Koefisien Determinasi Y atas $X_1$ dan $X_2$ .....	181
Lampiran 48 - Perhitungan Persamaan Regresi Linier Sederhana $\hat{Y} = a + bX_1$ .....	182
Lampiran 49 - Perhitungan Uji Signifikansi Parsial (Uji t) Regresi Y atas $X_1$ .....	183
Lampiran 50 - Perhitungan Koefisien Determinasi Y atas $X_1$ .....	184
Lampiran 51 - Perhitungan Persamaan Regresi Linier Sederhana $\hat{Y} = a + bX_2$ .....	185
Lampiran 52 - Perhitungan Signifikansi Parsial (Uji t) Regresi Y atas $X_2$ .....	186
Lampiran 53 - Perhitungan Koefisien Determinasi Y atas $X_2$ .....	187
Lampiran 54 - Tabel Nilai-nilai r Product Moment dari Pearson .....	188
Lampiran 55 - Tabel Nilai-nilai untuk Distribusi F .....	189
Lampiran 56 - Tabel Nilai-nilai untuk Distribusi t .....	190
Lampiran 57 - Daftar nama Responden Uji Coba .....	191
Lampiran 58 - Daftar nama Responden Final .....	192