

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
LEMBAR MOTTO DAN PEREMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Pembatasan Masalah	7
D. Perumusan Masalah	8
E. Kegunaan Penelitian	8
BAB II KAJIAN TEORETIK	10
A. Deskripsi Konseptual	10
1. Kepuasan Pelanggan (Y)	10
2. Kualitas Produk (X1)	15
3. Promosi (X2)	18
B. Hasil Penelitian yang Relevan	22
C. Kerangka Teoretik	34
D. Perumusan Hipotesis	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	37
A. Tujuan Penelitian	37
B. Tempat dan Waktu Penelitian	37
1. Tempat Penelitian	37
2. Waktu Penelitian	38
C. Metode Penelitian	38
1. Metode	38

2. Konstelasi Hubungan Antar Variabel	39
D. Populasi dan Sampling	39
E. Teknik Pengumpulan Data	40
1. Kepuasan Pelanggan (Variabel Y)	40
a. Definisi Konseptual	40
b. Definisi Operasional	41
c. Kisi-Kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan	41
d. Validasi Instrumen Kepuasan Pelanggan	42
2. Kualitas Produk (Variabel X1)	44
a. Definisi Konseptual	44
b. Definisi Operasional	44
c. Kisi-kisi Instrumen Kualitas Produk	44
d. Validasi Instrumen Kualitas Produk	46
3. Promosi (Variabel X2)	48
a. Definisi Konseptual	48
b. Definisi Operasional	48
c. Kisi-kisi Instrumen Promosi	48
d. Validasi Instrumen Promosi	50
F. Teknik Analisis Data	51
1. Uji Persyaratan Analisis	51
a. Uji Normalitas	51
b. Uji Linieritas	52
2. Persamaan Regresi Berganda	53
3. Uji Hipotesis	54
a. Uji Signifikansi Simultan	54
b. Uji Signifikansi Parsial	54
4. Analisis Korelasi Ganda	55
5. Perhitungan Koefisien Determinasi	56

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data	57
1. Kepuasan Pelanggan (Variabel Y)	57

2. Kualitas Produk (X1)	60
3. Promosi (Variabel X2)	62
B. Analisis Data	65
1. Uji Prasyarat Analisis	65
a. Uji Normalitas	65
b. Uji Linearitas	67
2. Persamaan Regresi Linear Berganda	69
3. Uji Hipotesis Penelitian	71
a. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	71
b. Uji Signifikansi Parsial (Uji t)	72
4. Analisis Korelasi Ganda	73
5. Perhitungan Koefisien Determinasi	74
C. Pembahasan.....	75
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	
A. Kesimpulan	78
B. Implikasi.....	78
C. Saran	79
DAFTAR PUSTAKA	82

DAFTAR TABEL

Tabel II.1 Determinasi Kepuasan Pelanggan pada Produk Tangible – Intangible	14
Tabel II.2 Matriks Hasil Penelitian Terdahulu	28
Tabel II.3 Persamaan dan Perbandingan Penelitian	29
Tabel III.1 Kisi-Kisi Instrumen Variabel Y Kepuasan Pelanggan	41
Tabel III.2 Skala Penilaian Instrumen Variabel Y Kepuasan Pelanggan	42
Tabel III.3 Kisi-Kisi Instrumen Variabel X1 Kualitas Produk	45
Tabel III.4 Skala Penilaian Instrumen Variabel X1 Kualitas Produk	46
Tabel III.5 Kisi-Kisi Instrumen Variabel X2 Promosi	49
Tabel III.6 Skala Penilaian Instrumen Variabel X2 Promosi	49
Tabel IV.1 Statistik Deskriptif Kepuasan Pelanggan Kartu Simpati (Variabel Y)	58
Tabel IV.2 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelanggan (Variabel Y)	58
Tabel IV.3 Rata-Rata Hitung Skor Indikator Kepuasan Pelanggan	59
Tabel IV.4 Statistik Deskriptif Kualitas Produk Kartu Simpati (Variabel X1)	60
Tabel IV.5 Distribusi Frekuensi Kualitas Produk (Variabel X1)	61
Tabel IV.6 Rata-Rata Hitung Skor Indikator dan Sub Indikator Kualitas Produk	62
Tabel IV.7 Statistik Deskriptif Promosi Kartu Simpati (Variabel X2)	63
Tabel IV.8 Distribusi Frekuensi Promosi (Variabel X2)	63
Tabel IV.9 Rata-Rata Hitung Skor Indikator Promosi	64
Tabel IV.10 Pengujian Normalitas (Uji Kolmogorov Smirnov) Kualitas Produk (X1) dan Promosi (X2) dengan Kepuasan Pelanggan (Y)	66
Tabel IV.11 Pengujian Linearitas Kualitas Produk (X1) dengan Kepuasan Pelanggan (Y)	68
Tabel IV.12 Pengujian Linearitas Promosi (X2)	69
Tabel IV.13 Uji Regresi (Persamaan Regresi Berganda)	70

Tabel IV.14 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	72
Tabel IV.15 Hasil Perhitungan Uji t	73
Tabel IV.16 Hasil Uji Korelasi Ganda	74
Tabel IV.17 Perhitungan Koefisien Determinasi (R ²)	74
Tabel IV.18 Perhitungan Koefisien Determinasi X1 pada Y	74
Tabel IV.19 Perhitungan Koefisien Determinasi X2 pada Y	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar III.1 Konstelasi X1 (Kualitas Produk), X2 (Promosi), dengan Y (Kepuasan Pelanggan)	39
Gambar IV.1 Grafik Histogram Kepuasan Pelanggan Kartu Simpati (Y)	59
Gambar IV.2 Grafik Histogram Kualitas Produk Kartu Simpati (X1)	61
Gambar IV.3 Grafik Histogram Promosi Kartu Simpati (X2)	64
Gambar IV.4 Pengujian Normal Probability Plot Kualitas Produk (X1) dan Promosi (X2) dengan Kepuasan Pelanggan (Y)	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Permohonan Izin Penelitian	86
Lampiran 2. Surat Persetujuan Mengadakan Penelitian	87
Lampiran 3. Instrumen Penelitian Tahap Uji Coba	88
Lampiran 4. Data Mentah Responden Uji Coba Variabel Y	92
Lampiran 5. Data Mentah Responden Uji Coba Variabel X1	93
Lampiran 6. Data Mentah Responden Uji Coba Variabel X2	94
Lampiran 7. Data Responden Uji Coba	95
Lampiran 8. Validitas Uji Coba Variabel Y	96
Lampiran 9. Validitas Uji Coba Variabel X1	99
Lampiran 10. Validitas Uji Coba Variabel X2	103
Lampiran 11. Reliabilitas Uji Coba Variabel Y	107
Lampiran 12. Reliabilitas Uji Coba Variabel X1	108
Lampiran 13. Reliabilitas Uji Coba Variabel X2	109
Lampiran 14. Instrumen Penelitian Tahap Uji Final	110
Lampiran 15. Data Mentah Tahap Uji Final Variabel Y	114
Lampiran 16. Data Mentah Tahap Uji Final Variabel X1	118
Lampiran 17. Data Mentah Tahap Uji Final Variabel X2	122
Lampiran 18. Data Responden Kuesioner Uji Final	126
Lampiran 19. Proses Pembuatan Tabel Distribusi Frekuensi Variabel Y	131
Lampiran 20. Proses Pembuatan Tabel Distribusi Frekuensi Variabel X1	132
Lampiran 21. Proses Pembuatan Tabel Distribusi Frekuensi Variabel X2	133
Lampiran 22. Tabel Presentasi Distribusi F	134
Lampiran 23. Tabel Presentasi Distribusi t	139