

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I      PENDAHULUAN</b>	
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>	
A. Deskripsi Konseptual.....	10
1. Kualitas Produk .....	17
2. Kualitas Pelayanan .....	21
3. Kepuasan Konsumen .....	10
B. Hasil Penelitian yang Relevan.....	26
C. Kerangka Teoretik .....	29
D. Perumusan Hipotesis Penelitian.....	32

### **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

A. Tujuan Penelitian.....	33
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	33
1. Tempat Penelitian.....	33
2. Waktu Penelitian .....	33
C. Metode Penelitian .....	34
1. Metode.....	34
2. Konstelasi Hubungan Antar Variabel .....	34
D. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel.....	35
E. Teknik Pengumpulan Data .....	37
1. Kepuasan Konsumen ( Variabel Y ).....	37
a. Definisi Konseptual.....	37
b. Definisi Operasional .....	37
c. Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Konsumen .....	38
d. Validasi Instrumen Kepuasan Konsumen .....	40
2. Kualitas Produk ( Variabel X1 ).....	42
a. Definisi Konseptual.....	42
b. Definisi Operasional .....	43
c. Kisi-kisi Instrumen Kualitas Produk.....	43
d. Validasi instrumen Kualitas Produk .....	45
3. Kualitas Pelayanan ( Variabel X2 ).....	47
a. Definisi Konseptual.....	47
b. Definisi Operasional .....	47
c. Kisi-kisi Instrumen Kualitas Pelayanan .....	48
d. Validasi instrumen Kualitas Pelayanan.....	50
F. Teknik Analisis Data.....	52
1. Statistik Deskriptif.....	52
2. Uji Normalitas .....	52
3. Uji Asumsi Klasik .....	53
a. Uji Multikolonieritas.....	53
b. Uji Heteroskedastisitas.....	53

c. Uji Autokorelasi.....	53
4. Analisis Regresi Linier Berganda .....	55
a. Analisis Korelasi Berganda .....	55
b. Analisis Determinasi.....	56
5. Pengujian Hipotesis .....	57
a. Uji Koefisien Regresi Secara Bersama-sama .....	57
b. Uji Koefisien Regresi Secara Parsial .....	58

## **BAB IV      HASIL PENELITIAN**

A. Deskripsi Data.....	59
1. Kepuasan Konsumen (Variabel Y).....	59
2. Kualitas Produk (Variabel X1) .....	62
3. Kualitas Pelayanan (Variabel X2) .....	65
B. Analisis Data .....	67
1. Uji Normalitas .....	67
2. Uji Asumsi Klasik .....	69
a. Uji Multikolonieritas.....	69
b. Uji Heteroskedastisitas.....	70
c. Uji Autokorelasi.....	71
3. Analisis Regresi Linier Berganda .....	72
a. Analisis Korelasi Berganda .....	73
b. Analisis Determinasi .....	74
4. Pengujian Hipotesis Penelitian.....	75
a. Uji Koefisien Regresi Secara Bersama-sama .....	75
b. Uji Koefisien Regresi Secara Parsial .....	75
C. Interpretasi Hasil Penelitian .....	76
D. Keterbatasan Penelitian .....	77

<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN</b>	
	A. Kesimpulan .....	78
	B. Implikasi .....	79
	C. Saran .....	80

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel II.1 Determinasi Kepuasan Konsumen Pada Barang dan Jasa .....	14
Tabel III.2 Populasi Terjangkau .....	36
Tabel III.3 Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Konsumen .....	38
Tabel III.4 Skala Penilaian Instrumen Kepuasan Konsumen .....	40
Table III.5 Kisi-kisi Instrumen Kualitas Produk (X1) .....	43
Tabel III.6 Skala Penilaian Instrumen Kualitas Produk (X1) .....	44
Tabel III.7 Kisi-kisi Instrumen Kualitas Pelayanan (X2) .....	48
Tabel III.8 Skala 4enilaian Instrumen Kualitas Pelayanan (X2) .....	50
Tabel IV.1 Descriptive Statistic .....	59
Tabel IV.2 Distribusi Frekuensi Kepuasan Konsumen .....	61
Tabel IV.3 Distribusi Frekuensi Kualitas Produk .....	63
Tabel IV.4 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan.....	66
Tabel IV.5 Hasil Menguji Normalitas Data (K&S).....	69
Tabel IV.6 Hasil Menguji Multikolonieritas .....	70
Tabel IV.7 Kriteria Uji Autokorelasi .....	72
Tabel IV.8 Coefficients.....	73
Tabel IV.9 Interpretasi Koefisien Korelasi.....	74
Tabel IV.10 Nilai Koefisien Determinasi .....	74

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar III.1 Konstelasi Penelitian .....	35
Gambar IV.1 Grafik Histogram Kepuasan Konsumen .....	62
Gambar IV.2 Grafik Histogram Kualitas Produk.....	64
Gambar IV.3 Grafik Histogram Kualitas Pelayanan .....	67
Gambar IV.4 Normal P-Plot of Reresion Standardized Residual .....	68
Gambar IV.5 Uji Heteroskedesitas .....	71

## DAFTAR LAMPIRAN

	Judul	Halaman
Lampiran 1	: Surat dari BAAK untuk ke Kantor RW .....	81
Lampiran 2	: Surat Balasan dari Kantor RW. ....	82
Lampiran 3	: Kuesioner Uji Coba .....	83
Lampiran 4	: Data Mentah Uji Coba Kualitas Produk (X1).....	87
Lampiran 5	: Data Mentah Uji Coba Kualitas Pelayanan (X2).....	88
Lampiran 6	: Data Mentah Uji Coba Variabel Kepuasan Konsumen.....	89
Lampiran 7	: Analisis Butir Variabel Kualitas Produk(X1).....	90
Lampiran 8	: Analisis Butir Variabel Kualitas Pelayanan (X2) .....	91
Lampiran 9	: Analisis Butir Variabel Kepuasan Konsumen .....	92
Lampiran 10	: Uji Validasi Variabel Kualitas Produk (X1).....	93
Lampiran 11	: Uji Validasi Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	94
Lampiran 12	: Uji Validasi Variabel Kepuasan Konsumen.....	95
Lampiran 13	: Perhitungan Kembali Uji Validitas Variabel (X1).....	96
Lampiran 14	: Perhitungan Kembali Uji Validitas Variabel (X2).....	97
Lampiran 15	: Perhitungan Kembali Uji Validitas Variabel Y .....	98
Lampiran 16	: Perhitungan Varians Butir, Total dan Uji Reliabilitas Variabel (X1) .....	99
Lampiran 17	: Perhitungan Varians Butir, Total dan Uji Reliabilitas Variabel (X2) .....	100
Lampiran 18	: Perhitungan Varians Butir, Total dan Uji Reliabilitas Variabel Y.....	101
Lampiran 19	: Nama Responden Uji Coba .....	102
Lampiran 20	: Kuesioner Final.....	103
Lampiran 21	: Data Mentah Variabel X1, X2 dan Y .....	107
Lampiran 22	: Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel X1 .....	108

Lampiran 23 : Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel X2.....	109
Lampiran 24 : Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel Y .....	110
Lampiran 25 : Histogram Variabel X1 .....	111
Lampiran 26 : Histogram Variabel X2 .....	112
Lampiran 27 : Histogram Variabel Y .....	113
Lampiran 28 : Descriptive Statistics .....	114
Lampiran 29 : Uji Normalitas .....	115
Lampiran 30 : Uji Multikolonieritas .....	116
Lampiran 31 : Uji Heteroskedasitas.....	117
Lampiran 32 : Uji Autokorelasi.....	118
Lampiran 33 : Uji Regresi Linier Berganda.....	119
Lampiran 34 : Analisis Determinasi .....	120
Lampiran 35 : Uji F .....	121
Lampiran 36 : Uji t.....	122
Lampiran 37 : Tabel Durbin Watson .....	123
Lampiran 38 : Tabel F .....	124
Lampiran 39 : Tabel t .....	125
Lampiran 40 : Nama Responden Uji Final .....	126