

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	10
C. Pembatasan Masalah	10
D. Perumusan Masalah	11
E. Kegunaan Penelitian	11

BAB II

KAJIAN TEORETIK

A. Deskripsi Konseptual	
1. Kepuasan Pelanggan	12
2. Atribut Produk	19
B. Hasil Penelitian yang Relevan	27
C. Kerangka Teoretik	32
D. Perumusan Hipotesis	35

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian	36
B. Tempat dan Waktu Penelitian	
1. Tempat Penelitian	36
2. Waktu Penelitian.....	36

C.	Metode Penelitian	
1.	Metode	37
2.	Konstelasi Hubungan Antar Variabel	38
D.	Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	38
E.	Teknik Pengumpulan Data	
1.	Kepuasan Pelanggan	
a.	Definisi Konseptual	39
b.	Definisi Operasional	39
c.	Kisi – Kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan	40
d.	Validasi Instrumen Kepuasan Pelanggan	42
2.	Atribut Produk	
a.	Definisi Konseptual	44
b.	Definisi Operasional	45
c.	Kisi – Kisi Instrumen Atribut Produk.....	45
d.	Validasi Instrumen Atribut Produk.....	47
F.	Teknik Analisis Data	
1.	Mencari Persamaan Regresi	49
2.	Uji Persyaratan Analisis	
a.	Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y dan X....	50
b.	Uji Linearitas Regresi	51
3.	Uji Hipotesis	
a.	Uji Keberartian Regresi	52
b.	Perhitungan Koefisien Korelasi	53
c.	Uji Keberartian Koefisien Korelasi (Uji-t)	53
d.	Perhitungan Koefisien Determinasi.....	54

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A.	Deskripsi Data	
1.	Data Kepuasan Pelanggan.....	55
2.	Data Atribut Produk	58
B.	Analisis Data	
1.	Persamaan Garis Regresi	61

2. Pengujian Persyaratan Analisis	62
3. Pengujian Hipotesis Penelitian	64
C. Pembahasan	66

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan	67
B. Implikasi	67
C. Saran	68

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

TABEL III. 1	Kisi - Kisi Instrumen Penelitian Kepuasan Pelanggan (Variabel Y)	40
TABEL III. 2	Skala Penilaian Instrumen Kepuasan Pelanggan	41
TABEL III. 3	Kisi – Kisi Instrumen Penelitian Atribut Produk (Variabel X)	45
TABEL III. 4	Skala Penilaian Instrumen Atribut Produk	47
TABEL III. 5	Daftar Analisis Varians untuk Uji Keberartian	52
TABEL IV. 1	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelanggan (Variabel Y)	56
TABEL IV. 2	Rata – Rata Hitung Skor Indikator Kepuasan Pelanggan ...	58
TABEL IV. 3	Distribus Frekuensi Atribut Produk (Variabel X)	59
TABEL IV. 4	Rata – Rata Hitung Skor Indikator Atribut Produk	61
TABEL IV. 5	Hasil Uji Normalitas Galat Taksiran	63
TABEL IV. 6	Anava untuk Keberartian dan Linearitas Persamaan Regresi Atribut Produk dengan Kepuasan Pelanggan.....	64
TABEL IV. 7	Pengujian Signifikan Koefisien Korelasi Sederhana	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar IV. 1	Grafik Histogram Kepuasan Pelanggan.....	57
Gambar IV. 2	Grafik Histogram Atribut Produk.....	60
Gambar IV. 3	Persamaan Garis Regresi $\hat{Y} = 74,88 + 0,34 X$	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Permohonan Penelitian di SMKN 31 Jakarta.....	74
Lampiran 2	Surat Balasan Dari SMKN 31 Jakarta	75
Lampiran 3	Survei Awal Penelitian	76
Lampiran 4	Kuesioner Uji Coba	77
Lampiran 5	Skor Uji Coba Variabel Y.....	81
Lampiran 6	Perhitungan Analisis Butir Variabel Y	82
Lampiran 7	Data Perhitungan Validitas Variabel Y.....	83
Lampiran 8	Perhitungan Varians Butir, Varians Total Variabel Y	84
Lampiran 9	Skor Uji Coba Variabel X	85
Lampiran 10	Perhitungan Analisis Butir Variabel X	86
Lampiran 11	Data Perhitungan Validitas Variabel X.....	87
Lampiran 12	Perhitungan Varians Butir, Varians Total Variabel X	88
Lampiran 13	Kuesioner Final	89
Lampiran 14	Data Mentah Variabel Y	93
Lampiran 15	Data Mentah Variabel X	94
Lampiran 16	Data Mentah Variabel X dan Y	95
Lampiran 17	Rekapitulasi Skor Total Instrumen Hasil Penelitian	97
Lampiran 18	Proses Perhitungan Grafik Histogram Variabel Y	99
Lampiran 19	Grafik Histogram Variabel Y.....	100
Lampiran 20	Proses Perhitungan Grafik Histogram Variabel X	101
Lampiran 21	Grafik Histogram Variabel X	102

Lampiran 22	Tabel Perhitungan Rata – Rata, Varians dan Simpangan Baku Variabel X dan Y	103
Lampiran 23	Perhitungan Rata – Rata, Varians dan Simpangan Baku	104
Lampiran 24	Perhitungan Persamaan Regresi Linear Sederhana	105
Lampiran 25	Grafik Persamaan Regresi	107
Lampiran 26	Tabel untuk Menghitung Persamaan Regresi	108
Lampiran 27	Tabel Perhitungan Rata – rata, Varians dan Simpangan Baku $\hat{Y} = 74,88 + 0,34 X$	110
Lampiran 28	Perhitungan Rata – rata, Varians dan Simpangan Baku $\hat{Y} = 74,88 + 0,34 X$	112
Lampiran 29	Perhitungan Normalitas Galat Taksiran Y atas X Regresi $\hat{Y} = 74,88 + 0,34 X$	113
Lampiran 30	Langkah Perhitungan Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi $\hat{Y} = 74,88 + 0,34 X$	115
Lampiran 31	Perhitungan JK (Jumlah Kuadrat)	116
Lampiran 32	Perhitungan Uji Keberartian Regresi	118
Lampiran 33	Perhitungan Uji Kelinearan Regresi	119
Lampiran 34	Tabel Anava	120
Lampiran 35	Perhitungan Koefisien Korelasi Product Moment	121
Lampiran 36	Perhitungan Uji Keberartiaan Koefisien Korelasi (Uji-t)	122
Lampiran 37	Perhitungan Koefisien Determinasi	123
Lampiran 38	Skor Indikator Dominan Variabel Y	124
Lampiran 39	Skor Sub Indikator Dominan Variabel Y	125

Lampiran 40	Skor Indikator Dominan Variabel X	126
Lampiran 41	Skor Sub Indikator Dominan Variabel X	127
Lampiran 42	Tabel Penentuan Jumlah Sampel	128
Lampiran 43	Tabel Nilai – nilai r Product Moment dari Pearson	129
Lampiran 44	Tabel Kurva Normal Presentase	130
Lampiran 45	Nilai Kritis L untuk Uji Liliefors	131
Lampiran 46	Tabel Distribusi f	132
Lampiran 47	Tabel Distribusi t.....	136
Lampiran 48	Daftar Siswa Pengguna Smartfren Andromax	137
Lampiran 49	Daftar Nama Responden Uji Coba	140
Lampiran 50	Daftar Nama Responden Final.....	141