

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah .....	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelititan .....	6
1. Tujuan Penelitian .....	6
2. Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II KAJIAN TEORETIS DAN METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>8</b>
A. Kajian Teoretis .....	8
B. Kerangka Berpikir.....	25
C. Metodologi Penelitian .....	27
<b>BAB III PEMBAHASAN</b> .....	<b>39</b>
A. Deskripsi Kasus.....	39
B. Analisis Statistik Deskriptif .....	44
C. Uji Instrumen Penelitian .....	55
D. Uji Asumsi Klasik.....	58

E. Pengujian Hipotesis.....	60
<b>BAB IV KESIMPULAN.....</b>	<b>65</b>
A. Kesimpulan .....	65
B. Saran.....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>68</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>69</b>

## DAFTAR TABEL

<b>NO.</b>	<b>Judul Tabel</b>	<b>Halaman</b>
II.1	Penelitian Terdahulu	21
II.2	Operasionalisasi Variabel Penelitian	24
II.3	Bobot Skor Kriteria Penilaian Variabel	25
II.4	Skala Kuesioner Penelitian	29
III.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Komponen Yang Terpasang	41
III.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Wilayah Perusahaan	42
III.3	Dimensi Variabel Kualitas Produk	44
III.4	Dimensi Variabel Kepuasan Pelanggan	50
III.5	Hasil Uji Validitas	56
III.6	Hasil Uji Reliabilitas	57
III.7	Hasil Uji Normalitas Residual	58
III.8	Hasil Uji Linearitas	59
III.9	Hasil Uji Regresi Linear Sederhana	60
III.10	Hasil Uji Koefisien Determinasi	64

## **DAFTAR GAMBAR**

<b>NO.</b>	<b>Judul Gambar</b>	<b>Halaman</b>
I.1	Logo PT Sumber Mas Autorindo (SMA)	2
II.1	Lima Tingkatan Produk	10
II.2	Kerangka Berpikir	26
III.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Komponen Yang Terpasang	41
III.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Wilayah Perusahaan	43

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
Lampiran 1 (Kuesioner Penelitian) .....	69
Lampiran 2 (Hasil Uji Validitas) .....	70