DAFTAR ISI

ABSTRAK ..... ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

ABSTRACT ..... ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

LEMBAR PENGESAHAN ..... ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN ..... ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

KATA PENGANTAR ..... ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

DAFTAR ISI ..... **X**

DAFTAR GAMBAR ..... **XIV**

DAFTAR TABEL ..... **XV**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **XVII**

BAB I ..... ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

PENDAHULUAN ..... ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

A. Latar Belakang ..... Error! Bookmark not defined.

B. Rumusan Masalah ..... Error! Bookmark not defined.

C. Tujuan Penelitian ..... Error! Bookmark not defined.

D. Kebaruan Penelitian ..... Error! Bookmark not defined.

BAB II ..... ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

KAJIAN PUSTAKA ..... ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

A. Deskripsi Konseptual ..... Error! Bookmark not defined.

1. Kepuasan Pelanggan ..... **Error! Bookmark not defined.**
2. Kualitas Pelayanan ..... **Error! Bookmark not defined.**
3. Kualitas Produk ..... **Error! Bookmark not defined.**
4. Promosi ..... **Error! Bookmark not defined.**

B. Kerangka Teori dan Hipotesis ..... Error! Bookmark not defined.

1. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan ..... **Error! Bookmark not defined.**
2. Hubungan Antara Kualitas Produk dengan Kepuasan Pelanggan... **Error! Bookmark not defined.**

3. Hubungan Antara Promosi dengan Kepuasan Pelanggan ..... **Error! Bookmark not defined.**

BAB III ..... ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

METODE PENELITIAN ..... ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

A. Waktu Dan Tempat Penelitian ..... Error! Bookmark not defined.

B. Pendekatan Penelitian ..... Error! Bookmark not defined.

1. Metode ..... **Error! Bookmark not defined.**

2. Konstelasi Pengaruh antar Variabel ..... **Error! Bookmark not defined.**

C. Populasi Dan Sampel ..... Error! Bookmark not defined.

1. Populasi ..... **Error! Bookmark not defined.**

2. Sampel ..... **Error! Bookmark not defined.**

D. Penyusunan Instrumen ..... Error! Bookmark not defined.

1. Kepuasan Pelanggan (Y) ..... Error! Bookmark not defined.

a. Definisi Konseptual ..... **Error! Bookmark not defined.**

b. Definisi Operasional ..... **Error! Bookmark not defined.**

c. Kisi-kisi Instrumen ..... **Error! Bookmark not defined.**

d. Validasi Instrumen ..... **Error! Bookmark not defined.**

2. Kualitas Pelayanan (X_1) ..... Error! Bookmark not defined.

a. Definisi Konseptual ..... **Error! Bookmark not defined.**

b. Definisi Operasional ..... **Error! Bookmark not defined.**

c. Kisi-kisi Instrumen ..... **Error! Bookmark not defined.**

d. Validasi Instrumen ..... **Error! Bookmark not defined.**

3. Kualitas Produk (X_2) ..... Error! Bookmark not defined.

a. Definisi Konseptual ..... **Error! Bookmark not defined.**

b. Definisi Operasional ..... **Error! Bookmark not defined.**

c. Kisi-kisi Instrumen ..... **Error! Bookmark not defined.**

d. Validasi Instrumen ..... **Error! Bookmark not defined.**

4. Promosi (X_3) ..... Error! Bookmark not defined.

a. Definisi Konseptual ..... **Error! Bookmark not defined.**

b. Definisi Operasional ..... **Error! Bookmark not defined.**

c. Kisi-kisi Instrumen ..... **Error! Bookmark not defined.**

d. Validasi Instrumen ..... **Error! Bookmark not defined.**

E. Teknik Pengumpulan Data ..... Error! Bookmark not defined.
F. Teknik Analisis Data ..... Error! Bookmark not defined.
1. Uji Persyaratan Analisis ..... Error! Bookmark not defined.
a. Uji Normalitas ..... **Error! Bookmark not defined.**
b. Uji Linieritas ..... **Error! Bookmark not defined.**
2. Persamaan Regresi Linier Berganda ..... **Error! Bookmark not defined.**
3. Uji Hipotesis ..... **Error! Bookmark not defined.**
a. Uji Signifikasi Parsial (Uji t) ..... **Error! Bookmark not defined.**
4. Analisis Koefisien Korelasi Pearson ..... **Error! Bookmark not defined.**
5. Perhitungan Koefisien Determinasi ..... **Error! Bookmark not defined.**
BAB IV ..... ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN ..... ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
A. Deskripsi Data ..... **Error! Bookmark not defined.**
1. Profil Responden ..... **Error! Bookmark not defined.**
2. Profil Data ..... **Error! Bookmark not defined.**
a. Data Kepuasan Pelanggan ..... **Error! Bookmark not defined.**
b. Data Kualitas Pelayanan ..... **Error! Bookmark not defined.**
c. Data Kualitas Produk ..... **Error! Bookmark not defined.**
d. Data Promosi ..... **Error! Bookmark not defined.**
B. Teknik Analisis Data ..... **Error! Bookmark not defined.**
1. Pengujian Persyaratan Analisis ..... **Error! Bookmark not defined.**
a. Uji Normalitas ..... **Error! Bookmark not defined.**
b. Uji Linieritas ..... **Error! Bookmark not defined.**
2. Persamaan Regresi Linier Berganda ..... **Error! Bookmark not defined.**
3. Pengujian Hipotesis Penelitian ..... **Error! Bookmark not defined.**
a. Uji Signifikansi Parsial (Uji t) ..... **Error! Bookmark not defined.**
4. Pengujian Analisis Korelasi *Pearson* ..... **Error! Bookmark not defined.**
5. Pengujian Koefisien Determinasi ..... **Error! Bookmark not defined.**
a. Koefisien Determinasi Secara Keseluruhan ..... **Error! Bookmark not defined.**
b. Koefisien Determinasi X1 terhadap Y ..... **Error! Bookmark not defined.**
c. Koefisien Determinasi X2 terhadap Y ..... **Error! Bookmark not defined.**
d. Koefisien Determinasi X3 terhadap Y ..... **Error! Bookmark not defined.**

C. Teknik Analisis Data ..... **Error! Bookmark not defined.**

1. Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Promosi dengan Kepuasan Pelanggan **Error! Bookmark not defined.**
2. Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan ..... **Error! Bookmark not defined.**
3. Kualitas Produk dengan Kepuasan Pelanggan ..... **Error! Bookmark not defined.**
4. Promosi dengan Kepuasan Pelanggan ..... **Error! Bookmark not defined.**

BAB V ..... ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN ..... ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

A. Kesimpulan ..... **Error! Bookmark not defined.**

B. Implikasi ..... **Error! Bookmark not defined.**

C. Saran ..... **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR PUSTAKA ..... ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

LAMPIRAN ..... ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP ..... ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Hasil Survei Awal LotteMart ..... **Error! Bookmark not defined.**
Gambar I.2 Hasil Survei Awal LotteMart di Jakarta ..... **Error! Bookmark not defined.**
Gambar III.1 Konstelasi X1, X2 dan X3 (Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Promosi) dengan Y (Kepuasan Pelanggan)..... **Error! Bookmark not defined.**
Gambar III.2 Daerah Penerimaan dan Penolakan H0 (Uji t) . **Error! Bookmark not defined.**
Gambar IV.1 Grafik Usia ..... **Error! Bookmark not defined.**
Gambar IV.2 Grafik Jenis Pekerjaan ..... **Error! Bookmark not defined.**
Gambar IV.3 Grafik Histogram Kepuasan Pelanggan..... **Error! Bookmark not defined.**
Gambar IV.4 Grafik Histogram Kualitas Pelayanan..... **Error! Bookmark not defined.**
Gambar IV.5 Grafik Histogram Kualitas Produk..... **Error! Bookmark not defined.**
Gambar IV.6 Grafik Histogram Promosi ..... **Error! Bookmark not defined.**
Gambar IV. 7 Grafik Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Persamaan Regresi $\hat{Y} = 13{,}424 + 0.442\ X_1$ ..... **Error! Bookmark not defined.**
Gambar IV. 8 Grafik Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Persamaan Regresi $\hat{Y} = 14{,}838 + 0.514\ X_2$ ..... **Error! Bookmark not defined.**
Gambar IV. 9 Grafik Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Persamaan Regresi $\hat{Y} = 13{,}383 + 0.564\ X_3$ ..... **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 *Top Brand Index* Hypermarket di Indonesia..... **Error! Bookmark not defined.**
Tabel III.1 Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan ..... **Error! Bookmark not defined.**
Tabel III.2 Skala Penilaian Instrumen Kepuasan Pelanggan . **Error! Bookmark not defined.**
Tabel III.3 Kisi-kisi Instrumen Kualitas Pelayanan ..... **Error! Bookmark not defined.**
Tabel III.4 Skala Penilaian Instrumen Kualitas Pelayanan .... **Error! Bookmark not defined.**
Tabel III.5 Kisi-Kisi Instrumen Kualitas Produk..... **Error! Bookmark not defined.**
Tabel III.6 Skala Penilaian Instrumen Kualitas Pelayanan .... **Error! Bookmark not defined.**
Tabel III.7 Kisi-Kisi Instrumen Promosi ..... **Error! Bookmark not defined.**
Tabel III.8 Skala Penilaian Instrumen Promosi..... **Error! Bookmark not defined.**
Tabel IV.1 Profil Responden Usia Grafik Usia ..... **Error! Bookmark not defined.**
Tabel IV.2 Profil Responden Jenis Pekerjaan..... **Error! Bookmark not defined.**
Tabel IV.3 Statistika Deskriptif Kepuasan Pelanggan ..... **Error! Bookmark not defined.**
Tabel IV.4 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelanggan..... **Error! Bookmark not defined.**
Tabel IV.5 Rata-rata Hitung Skor Indikator Kepuasan Pelanggan..... **Error! Bookmark not defined.**
Tabel IV.6 Statistika Deskriptif Kualitas Pelayanan..... **Error! Bookmark not defined.**
Tabel IV.7 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan..... **Error! Bookmark not defined.**
Tabel IV.8 Rata-rata Hitung Skor Indikator Kualitas Pelayanan..... **Error! Bookmark not defined.**
Tabel IV.9 Statistika Deskriptif Kualitas Produk..... **Error! Bookmark not defined.**
Tabel IV.10 Distribusi Frekuensi Kualitas Produk..... **Error! Bookmark not defined.**
Tabel IV.11 Rata-rata Hitung Skor Indikator Kualitas Produk..... **Error! Bookmark not defined.**
Tabel IV.12 Statistika Deskriptif Promosi ..... **Error! Bookmark not defined.**
Tabel IV.13 Distribusi Frekuensi Promosi..... **Error! Bookmark not defined.**
Tabel IV.14 Rata-rata Hitung Skor Indikator Promosi ..... **Error! Bookmark not defined.**
Tabel IV.15 Uji Normalitas..... **Error! Bookmark not defined.**
Tabel IV.16 Uji Linieritas Variabel X1 terhadap Y..... **Error! Bookmark not defined.**
Tabel IV. 17 Uji Linieritas Variabel X2 dengan Variabel Y..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel IV.18 Uji Linieritas Variabel X3 dengan Variabel Y..... **Error! Bookmark not defined.**
Tabel IV.19 Uji Persamaan Regresi Linier Sederhana X_1 ..... **Error! Bookmark not defined.**
Tabel IV. 20 Uji Persamaan Regresi Linier Sederhana X_2..... **Error! Bookmark not defined.**
Tabel IV. 21 Uji Persamaan Regresi Linier Sederhana X_3..... **Error! Bookmark not defined.**
Tabel IV.22 Uji Signifikansi Parsial (Uji t)..... **Error! Bookmark not defined.**
Tabel IV.23 Uji Analisis Korelasi *Pearson* Variabel X_1 terhadap Variabel Y **Error! Bookmark not defined.**
Tabel IV. 24 Uji Analisis Korelasi *Pearson* Variabel X_2 terhadap Variabel Y..... **Error! Bookmark not defined.**
Tabel IV. 25 Uji Analisis Korelasi *Pearson* Variabel X_3 terhadap Variabel Y..... **Error! Bookmark not defined.**
Tabel IV.26 Uji Koefisien Determinasi Secara Keseluruhan.. **Error! Bookmark not defined.**
Tabel IV.27 Uji Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan ..... **Error! Bookmark not defined.**
Tabel IV.28 Uji Koefisien Determinasi Kualitas Produk (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan ..... **Error! Bookmark not defined.**
Tabel IV.29 Uji Koefisien Determinasi Promosi (X3) terhadap Kepuasan Pelanggan . **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Penelitian ..... **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 2 Kartu Konsultasi..... **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 3 Format Saran dan Perbaikan..... **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 4 Survei Awal Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 5 Kuesioner Uji Coba Penelitian Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)..... **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 6 Skor Uji Coba Instrumen Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)... **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 7 Uji Validitas Data Uji Coba Instrumen Variabel Y (Kepuasan Pelanggan) **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 8 Perhitungan Variabel Butir, Varians Total dan Uji Realibilitas Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)..... **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 9 Kuesioner Uji Coba Penelitian Variabel X_1 (Kualitas Pelayanan) ..... **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 10 Uji Validitas Data Uji Coba Instrumen Variabel X_1 (Kualitas Pelayanan) **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 11 Data Perhitungan Validitas Variabel X_1 (Kualitas Pelayanan)**Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 12 Perhitungan Variabel Butir, Varians Total dan Uji Realibilitas Variabel X_1 (Kualitas Pelayanan)..... **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 13 Kuesioner Uji Coba Penelitian Variabel X_2 (Kualitas Produk)**Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 14 Uji Validitas Data Uji Coba Instrumen Variabel X_2 (Kualitas Produk)..... **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 15 Data Perhitungan Validitas Variabel X_2 (Kualitas Produk).... **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 16 Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Uji Reliabilitas Variabel X_2 (Kualitas Produk)..... **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 17 Kuesioner Uji Coba Penelitian Variabel X_3 (Promosi)..... **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 18 Uji Validitas Data Uji Coba Instrumen Variabel X3 (Promosi) ..... **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 19 Data Perhitungan Validitas Variabel X_3 (Promosi) ..... **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 20 Perhitungan Variabel Butir, Varians Total dan Uji Reliabilitas Variabel X_3 (Promosi) ..... **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 21 Kuesioner Final Penelitian Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)..... **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 22 Data Mentah Variabel Y (Kepuasan Pelanggan) ..... **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 23 Perhitungan Range, Nilai Minimum, Nilai Maksimum, Jumlah Nilai, Rata-rata, Varian dan Simpangan Baku Variabel Y (Kepuasan Pelanggan) . **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 24 Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel Y (Kepuasan Pelanggan) ..... **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 25 Kuesioner Final Penelitian Variabel X_1 (Kualitas Pelayanan) **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 26 Data Mentah Variabel X_1 (Kualitas Pelayanan) **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 27 Perhitungan Range, Nilai Minimum, Nilai Maksimum, Jumlah Nilai, Rata-rata, Varian dan Simpangan Baku Variabel X_1 (Kualitas Pelayanan)... **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 28 Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel X_1 (Kualitas Pelayanan) ..... **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 29 Kuesioner Final Penelitian Variabel X_2 (Kualitas Produk)..... **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 30 Data Mentah Varia bel X_2 (Kualitas Produk).... **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 31 Perhitungan Range, Nilai Minimum, Nilai Maksimum, Jumlah Nilai, Rata-rata, Varian dan Simpangan Baku Variabel X_2 (Kualitas Produk)..... **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 32 Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel X_2 (Kualitas Produk) ..... **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 33 Kuesioner Final Penelitian Variabel X_3 (Promosi) ..... **Error! Bookmark not defined.**
Lampiran 34 Data Mentah Variabel X_3 (Promosi)..... **Error! Bookmark not defined.**
Lampiran 35 Perhitungan Range, Nilai Minimum, Nilai Maksimum, Jumlah Nilai, Rata-rata, Varian dan Simpangan Baku Variabel X_3 (Promosi) ..... **Error! Bookmark not defined.**
Lampiran 36 Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel X_3 (Promosi) ..... **Error! Bookmark not defined.**
Lampiran 37 Data Mentah Variabel X_1 (Kualitas Pelayanan), X_2 (Kualitas Produk), dan X_3 (Promosi) dengan Y (Kepuasan Pelanggan)..... **Error! Bookmark not defined.**
Lampiran 38 Perhitungan Uji Normalitas..... **Error! Bookmark not defined.**
Lampiran 39 Perhitungan Uji Kelinieran Regresi X_1 dengan Y..... **Error! Bookmark not defined.**
Lampiran 40 Perhitungan Keberartian Regresi X_1 dengan Y **Error! Bookmark not defined.**
Lampiran 41 Perhitungan Koefisien Determinasi X_1 terhadap Y ..... **Error! Bookmark not defined.**
Lampiran 42 Perhitungan Kelinieran X_2 terhadap Y..... **Error! Bookmark not defined.**
Lampiran 43 Perhitungan Uji Keberartian Regresi X_2 dengan Y ..... **Error! Bookmark not defined.**
Lampiran 44 Perhitungan Koefisien Determinasi X_2 terhadap Y ..... **Error! Bookmark not defined.**
Lampiran 45 Perhitungan Kelinieran X_3 dengan Y ..... **Error! Bookmark not defined.**
Lampiran 46 Perhitungan Uji Keberartian Regresi X_3 dengan Y..... **Error! Bookmark not defined.**
Lampiran 47 Perhitungan Koefisien Determinasi X_3 ..... **Error! Bookmark not defined.**
Lampiran 48 Uji Signifikansi Parsial (Uji t)..... **Error! Bookmark not defined.**
Lampiran 49 Tabel Nilai-nilai untuk Distribusi t..... **Error! Bookmark not defined.**