

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii
ABSTRACT.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1	1
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	9
KAJIAN TEORETIK	9
A. Deskripsi Konseptual	9
1. Kepuasan Pelanggan	9
2. Harga	15
3. Kualitas Produk	20
B. Hasil Penelitian Yang Relevan	24

C. Kerangka Teoretik	36
D. Perumusan Hipotesis	38
BAB III	39
METODOLOGI PENELITIAN	39
A. Tujuan Penelitian	39
B. Tempat dan Waktu Penelitian	39
1. Tempat Penelitian	39
2. Waktu Penelitian	39
C. Metode Penelitian	40
1. Metode	40
2. Konstelasi Variabel	40
D. Populasi dan Sampling	41
E. Teknik Pengumpulan Data	42
1. Kepuasan Pelanggan (Variabel Y)	42
a. Definisi Konseptual	42
b. Definisi Operasional	42
c. Kisi-Kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan	43
d. Validasi Instrumen Kepuasan Pelanggan	44
2. Harga (Variabel X1)	45
a. Definisi Konseptual	45
b. Definisi Operasional	45
c. Kisi-Kisi Instrumen Harga.....	46
d. Validasi Instrumen Harga	47
3. Kualitas Produk (Variabel X2)	49
a. Definisi Konseptual	49

b. Definisi Operasional	49
c. Kisi-Kisi Instrumen Kualitas Produk.....	49
d. Validasi Instrumen Kualitas Produk	51
F. Teknik Analisis Data.....	52
1. Uji Prasyarat Analisis	52
a. Uji Normalitas.....	52
b. Uji Linieritas	53
2. Persamaan Regresi Linear Berganda	54
3. Uji Hipotesis	54
a. Uji F.....	54
b. Uji Signifikansi Parsial (Uji t)	55
4. Analisis Kolerasi Ganda.....	56
5. Perhitungan Koefisien Determinasi	56
BAB IV	57
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	57
A. Deskripsi Data	57
1. Kepuasan Pelanggan (Variabel Y).....	57
2. Harga (Variabel X1).....	60
3. Kualitas Produk (Variabel X2)	62
B. Pengujian Hipotesis.....	65
1. Uji Prasyarat Analisis	65
a. Uji Normalitas.....	65
b. Uji Linieritas	68
2. Persamaan Regresi Linier Berganda.....	69
3. Pengujian 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.....	78
KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	78
A. Kesimpulan	78
B. Implikasi	78
C. Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN.....	85
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	140

DAFTAR TABEL

TABEL III. 1	Kisi – Kisi Instrumen Penelitian Kepuasan Pelanggan (Variabel Y)	43
TABEL III. 2	Skala Penilaian Instrumen Kepuasan Pelanggan	44
TABEL III. 3	Kisi – Kisi Instrumen Penelitian Harga (Variabel X1).....	46
TABEL III. 4	Skala Penilaian Instrumen Harga	47
TABEL III. 5	Kisi – Kisi instrumen Penelitian Kualitas Produk (Variabel X2)	50
TABEL III. 6	Skala Penilaian Instrumen Kualitas Produk	51
TABEL IV. 1	Statistik Deskriptif Kepuasan pelanggan (Variabel Y)	58
TABEL IV. 2	Distribusi Frekuensi Kepuasan pelanggan (Variabel Y)	58
TABEL IV. 3	Statistik Deskriptif Harga (Variabel X1)	60
TABEL IV. 4	Distribusi Frekuensi Harga (Variabel X1).....	61
TABEL IV. 5	Statistik Deskriptif Kualitas Produk (Variabel X2).....	63
TABEL IV. 6	Distribusi Frekuensi Kualitas Produk (Variabel X2).....	63
TABEL IV. 7	Pengujian Normalitas (Uji Kolmogorov Smirnov).....	66
TABEL IV. 8	Pengujian Linieritas Harga	68
TABEL IV. 9	Pengujian Linieritas Kualitas Produk	69
TABEL IV. 10	Persamaan Analisis Regresi Linier Berganda.....	70
TABEL IV. 11	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	71
TABEL IV. 12	Hasil Perhitungan Uji t	72
TABEL IV. 13	Hasil Uji Kolerasi Ganda.....	73
TABEL IV. 14	Perhitungan Koefisien Determinasi (R^2)	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar IV. 1	Grafik Histogram Kepuasan Pelanggan	59
Gambar IV. 2	Grafik Histogram Harga	62
Gambar IV. 3	Grafik Histogram Kualitas Produk	64
Gambar IV. 4	Pengujian Normalitas (Probability Plot).....	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Izin penelitian	85
Lampiran 2	Surat Balasan Penelitian.....	86
Lampiran 3	Survey Awal	87
Lampiran 4	Kuesioner Tahap Uji Coba.....	88
Lampiran 5	Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan Pelanggan (Y).....	93
Lampiran 6	Hasil Uji Validitas Instrumen Harga (X1)	95
Lampiran 7	Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Produk (X2)	98
Lampiran 8	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	101
Lampiran 9	Kuesioner Tahap Final.....	102
Lampiran 10	Data Mentah Variabel Y (Kepuasan Pelanggan), Variabel X1 (Harga), Variabel X2 (Kualitas Produk)	106
Lampiran 11	Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)	112
Lampiran 12	Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel X1 (Harga).....	113
Lampiran 13	Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel X2 (Kualitas Produk).....	114
Lampiran 14	Perhitungan Skor Dominan Variabel Y.....	115
Lampiran 15	Perhitungan Skor Dominan Variabel X1.....	116
Lampiran 16	Perhitungan Skor Dominan Variabel X2.....	117
Lampiran 17	Tabel Statistik Deskriptif.....	118
Lampiran 18	Hasil Perhitungan Uji Normalitas (Kolmogorov Smirnov).....	119
Lampiran 19	Hasil Perhitungan Normalitas (Probability Plot)	119
Lampiran 20	Hasil Perhitungan Uji Linieritas.....	120
Lampiran 21	Hasil Persamaan Regresi Linier Berganda.....	121
Lampiran 22	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	121
Lampiran 23	Hasil Perhitungan Uji t.....	121
Lampiran 24	Hasil Uji Kolerasi Ganda	122
Lampiran 25	Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi	122
Lampiran 26	Titik Presentasi Distribusi F Untuk Probabilitas Taraf Error 0,05.....	123
Lampiran 27	Tabel Nilai-Nilai r Product Moment	124
Lampiran 28	Titik Presentasi Distribusi t.....	125
Lampiran 29	Data Responden Survey Awal	126
Lampiran 30	Data Responden Uji Coba.....	133
Lampiran 31	Data Responden Final	135