

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Pembatasan Masalah.....	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Defenisi Operasional.....	8
1.5.1 Kepuasan Konsumen	8
1.5.2 Kualitas Produk.....	9
1.5.3 Kualitas Pelayanan.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Kepuasan Konsumen	11
2.1.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	11
2.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	13
2.1.3 Pengukuran Kepuasan Konsumen	14
2.1.4 Indikator Kepuasan Pelanggan/Konsumen	16
2.2 Kualitas Produk	16
2.2.1 Pengertian Kualitas Konsumen.....	16
2.2.2 Indikator Kualitas Produk.....	20
2.3 Kualitas Pelayanan	23

2.3.1	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	23
2.3.2	Konsep Kualitas Pelayanan	25
2.3.3	Unsur Kualitas Layanan.....	29
2.3.4	Indikator Kualitas Pelayanan	31
2.4	Pengaruh Antara Variabel.....	33
2.4.1	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	33
2.4.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	34
2.4.3	Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Kaepuasan Konsumen	35
2.5	Penelitian Relavan	36
2.6	Kerangka Berfikir	38
3.7	Hipotesis	39

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Tempat dan Waktu Penelitian	41
3.2	Desain Penelitan	41
3.3	Variabel Penelitian	41
3.4	Populasi dan Sampel Penelitian	42
3.4.1	Populasi Penelitian	42
3.4.2	Sampel Penelitian	43
3.5	Jenis dan Sumber Data.....	44
3.5.1	Jenis Data	44
3.5.2	Sunber Data.....	44
3.6	Instrumen Penelitian	45
3.6.1	Angket.....	45
3.6.2	Wawancara.....	49
3.6.3	Dokumnetasi	49
3.7	Teknik Pengumpulan Data.....	48
3.7.1	Penyebaran Angket.....	48
3.7.2	Penarikan Angket.....	48

3.8 Uji Instrumen Penelitian	48
3.8.1 Uji Validitas	49
3.8.2 Uji Reabilitas	49
3.9 Teknis Analisis Data	50
3.9.1 Analisis Deskriptif	50
3.9.2 Uji Prasyarat Analisis.....	51
3.9.2.1 Uji Normalitas	51
3.9.2.2 Uji Linearitas	51
3.9.3 Uji Asumsi Regresi.....	52
3.9.3.1 Uji Multikolinearitas	52
3.9.3.2 Uji Heteroskedasitas.....	52
3.9.3.3 Analisis Regresi Linier Bergandda.....	52
3.9.4 Uji Hipotesis	53
3.9.4.1 Uji Parsial (Uji t)	54
3.9.4.2 Uji Simultan (Uji F)	54
3.9.4.3 Uji Koefisien Determinan (R^2)	55

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Responden.....	56
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	56
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	57
4.2 Deskripsi Variabel Penelitian	58
4.2.1 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk.....	58
4.2.2 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan	63
4.3.3 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Konsumen.....	70
4.4 Hasil Uji Instrumen.....	75
4.4.1 Uji Validitas	75
4.4.2 Uji reabilitas.....	77
4.5 Hasil Uji Asumsi Klasik	77
4.5.1 Uji Normalitas.....	77
4.5.2 Hasil Uji Multikolinieritas	79

4.5.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	79
4.6 Analisis Regresi Linier Berganda	80
4.7 Hasil Pengajuan Hipotesis	82
4.7.1 Hasil Uji t (Parsial)	82
4.7.2 Hasil Uji F (Simultan).....	84
4.7.3 Koefisien Determinasi Ganda (R^2)	85

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	87
5.2 Saran	88

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data nama-nama rumah makan yang berada di Desa Mendalo Indah.....	5
Tabel 3.1 Kisi-kisi Instrumen Angket.....	45
Tabel 3.2 Pengukuran Skala Likert.....	46
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	56
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	57
Tabel 4.3 Tanggapan Responden atas Indikator Keistimewaan.....	58
Tabel 4.4 Tanggapan Responden atas Indikator daya tahan.....	59
Tabel 4.5 Tanggapan Responden atas Indikator Estetika.....	60
Tabel 4.6 Tanggapan Responden atas Indikator Kesesuaian spesifikasi.....	61
Tabel 4.7 Tanggapan Responden atas Indikator Keandalan.....	62
Tabel 4.8 Rekapitulasi Tanggapan Responden atas Variabel Kualitas Produk.....	62
Tabel 4.10 Tanggapan Responden atas Indikator Kesadaran.....	63
Tabel 4.11 Tanggapan Responden atas Indikator Aturan.....	64
Tabel 4.12 Tanggapan Responden atas Indikator Organisasi.....	65
Tabel 4.13 Tanggapan Responden atas Indikator Pendapatan.....	66
Tabel 4.14 Tanggapan Responden atas Indikator Kemampuan.....	67
Tabel 4.15 Tanggapan Responden atas Indikator Sarana pelayanan.....	68
Tabel 4.16 Rekapitulasi Tanggapan Responden atas Variabel Kualitas.....	69
Pelayanan.....	70
Tabel 4.17 Tanggapan Responden atas Indikator Perasaan puas.....	71
Tabel 4.18 Tanggapan Responden atas Indikator Selalu membeli produk.....	72
Tabel 4.19 Tanggapan Responden atas Indikator Merekomendasi kepada orang lain.....	73
Tabel 4.20 Tanggapan Responden atas Indikator Terpenuhinya harapan konsumen.....	74
Tabel 4.21 Rekapitulasi Tanggapan Responden atas Variabel	

Kepuasan Konsumen	75
Tabel 4.22 Hasil Uji Validitas.....	76
Tabel 4.23 Hasil Uji Reliabilitas	77
Tabel 4.24 Hasil Uji Multikolinieritas	79
Tabel 4.25 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	81
Tabel 4.26 Hasil Uji t (parsial)	83
Tabel 4.27 Hasil Uji F (simultan)	85
Tabel 4.28 Hasil Uji Koefisien Determinasi Ganda (R^2).....	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.2 Grafik Normal P-Plot	78
---------------------------------------	----