

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi dan Pembatasan Masalah	4
1.2.1 Identifikasi Masalah	4
1.2.2 Pembatasan Masalah	4
1.3 Rumusan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1 Tinjauan Teori	8
2.1.1 Franchise	8
2.2.2 Kualitas Pelayanan	8
2.2.1.1 Definisi Kualitas Pelayanan	8
2.2.2.1 Dimensi Kualitas Pelayanan	9
2.1.3 Kualitas Produk	10
2.1.3.1 Definisi Kualitas Produk	10
2.1.3.2 Dimensi Kualitas Produk	11
2.1.3.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk	12
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	13
2.1.4.1 Definisi Kepuasan Pelanggan	13
2.1.4.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan	15
2.1.5 Faktor-Faktor Yang Mempengaruh Kepuasan Pelanggan	16
2.1.6 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	17
2.2 Penelitian Terdahulu	18
2.2.1 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	21
2.2.2 Hubungan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	22
2.2.3 Hub. K. Pelayanan dan K. Produk Terhadap Kepuasan	22
2.3 Hipotesis Penelitian	23

2.4 Model Penelitian	24
BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1 Desain Penelitian	26
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	26
3.2.1 Jenis Data	26
3.2.1.1 Data Kualitatif.....	26
3.2.1.2 Data Kuantitatif.....	26
3.2.2 Sumber Data	27
3.2.2.1 Data primer	27
3.2.2.2 Data Sekunder.....	27
3.3 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan.....	27
3.3.1 Populasi.....	27
3.3.2 Sampel	27
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel	28
3.4 Unit Analisa	29
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	29
3.5.1 Definisi Variabel.....	29
3.5.1.1 Kualitas Pelayanan.....	29
3.5.1.2 Kualitas Produk.....	30
3.5.1.3. Kepuasan Pelanggan	30
3.6 Teknik Analisis Data	32
3.6.1 Uji Instrumen	32
3.6.1.1 Uji Validitas	32
3.6.1.2 Uji Reliabilitas	33
3.6.2 Uji Asumsi Klasik.....	34
3.6.2.1 Uji Multikolinearitas	34
3.6.2.2 Uji Heterokedastisitas	35
3.6.2.3 Uji Normalitas.....	36
3.6.4 Uji Hipotesis	36
3.6.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda	36
3.6.4.2 Simultan (Uji F).....	37
3.6.4.3 Uji Parsial (Uji t).....	38
3.6.4.4 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1 Hasil Penelitian	39
4.1.1 Karakteristik Responden.....	39
4.1.2 Uji Validitas	43
4.1.3 Uji Reabilitas	44
4.1.4 Uji Asumsi Klasik.....	45
4.1.4.1 Uji Multikolinearitas	45
4.1.4.2 Uji Heterokedastisitas	46
4.1.4.3 Uji Normalitas.....	48
4.1.5 Uji Hipotesis	49
4.1.5.1 Analisis Regresi Linear Berganda	49
4.1.5.2 Uji F.....	51

4.1.5.3 Uji t	52
4.1.5.4 Koefisien Determinasi R^2	53
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian	54
4.3 Temuan Penelitian	57
4.4 Keterbatasan Masalah	58
BAB V KESIMPULAN	59
5.1 Kesimpulan	60
5.2 Saran	61
5.2.1 Saran Penelitian Selanjutnya	61
5.3 Implikasi	61
5.3.1 Implikasi Teoritis	61
5.3.2 Implikasi Praktis	61
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN	65