

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>ABSTRAKSI</b> .....	vi
<b>ABSTRACT</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah & Pembatasan Masalah.....	6
1.2.1 Indentifikasi Masalah .....	6
1.2.2 Pembatasan Masalah .....	6
1.3 Perumusan Masalah.....	7
1.4. Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	10
2.1. Pemasaran .....	10
2.2. Kualitas Produk .....	11
2.2.1. Pengertian Kualitas Produk .....	11
2.2.2 Pengertian Produk .....	11
2.2.3. Tingkatan Produk .....	12
2.2.4. Kualitas Produk .....	13
2.3. Kualitas Pelayanan .....	14
2.3.1. Pengertian Jasa .....	14
2.3.2. Karakteristik Jasa .....	14
2.3.3. Klasifikasi Jasa .....	17

2.3.4. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	18
2.4. Harga .....	19
2.4.1. Tujuan Penetapan Harga .....	21
2.4.2. Strategi Penetapan Harga .....	22
2.4.3. Dimensi Harga .....	24
2.5. Kepuasan Konsumen .....	25
2.5.1. Pengertian Kepuasan Konsumen .....	26
2.5.2. Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen .....	27
2.5.3. Indikator Kepuasan .....	28
2.6. Hasil Penelitian Sebelumnya .....	29
2.7. Hubungan Antar Variabel .....	31
2.7.1. Hubungan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen .....	31
2.7.2. Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen .....	32
2.7.3. Hubungan Harga terhadap Kepuasan Konsumen .....	32
2.8. Hipotesis .....	33
2.9. Model Penelitian .....	33
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>35</b>
3.1 Desain Riset.....	35
3.2 Jenis Dan Sumber Data.....	36
3.2.1 Jenis Data .....	36
3.2.2 Sumber Data .....	36
3.3 Populasi, Sampel, dan Teknik pengambilan Sampel.....	37
3.3.1 Populasi.....	37
3.3.2 Sampel, dan Teknik pengambilan Sampel.....	37
3.5 Unit Analisis .....	39
3.5 Definisi Operasional Variabel .....	39

3.6 Skala likert .....	48
3.7 Teknik Analisis Data .....	49
3.7.1 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	49
3.7.1.1 Uji Validitas.....	49
3.7.1.2 Reliabilitas .....	50
3.7.2 Analisis Regresi Linier Berganda .....	51
3.7.3 Uji F, Uji t dan Koefisien Determinasi .....	52
3.7.3.1 Uji F.....	52
3.7.3.2 Uji t .....	52
3.7.3.3 Koefisien Determinasi .....	53
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>55</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	55
4.1.1 Karakteristik Responden.....	55
4.1.2 Hasil Instrumen.....	59
4.1.2.1 Uji Validitas .....	59
4.1.2.2 Uji Reliabilitas .....	62
4.1.3 Analisis Regresi Linier Berganda .....	63
4.1.4 Uji Hipotesis .....	65
4.1.4.1 Uji t.....	65
4.1.4.2 Uji F.....	67
4.1.5 Koefisien Determinasi .....	68
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	69
4.3 Temuan Penelitian .....	74
4.4 Keterbatasan Penelitian .....	74
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>75</b>
5.1 Simpulan .....	75
5.2 Saran.....	77
5.3 Implikasi Hasil Penelitian .....	79

<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	81
<b>LAMPIRAN</b> .....	83

Universitas  
**Esa Unggul**

Universitas  
**Esa Unggul**

Universitas  
**Esa Unggul**

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>		<b>Halaman</b>
1.	Tabel. 1.1.Data Penjualan Sepeda Motor Bebek di Indonesia, (unit) Tahun 2014 – 2016	2
2.	Tabel 1.2. Daftar Harga Motor Bebek 2016	4
3.	Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	29
4.	Tabel 3.1 Definisi Operasional	46
5.	Tabel 3.2. Skala Likert	48
6.	Tabel 3.3 Tingkat Reliabilitas berdasarkan tingkat Alpha	51
7.	Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas	59
8.	Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas	62
9.	Tabel 4.3 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	62
10.	Tabel 4.4 Hasil Uji T	64
11.	Tabel 4.5 Hasil Uji F	66
12.	Tabel 4.6.Hasil Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> )	67

## DAFTAR GAMBAR

### Gambar

1. Gambar 2.1. Model Penelitian
2. Gambar 4.1 Usia Responden
3. Gambar 4.2 Pekerjaan Responden
4. Gambar 4.3 Jenis Kelamin Responden
5. Gambar 4.4 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir
6. Gambar 4.5 Responden Berdasarkan Pendapatan

### Halaman

- 34  
54  
55  
56  
57  
57

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner	83
2. Data 30 Responden	87
3. Tabulasi data 30 Responden	88
4. Uji Validitas	90
5. Uji Reliabilitas	96
6. Data 100 Responden	97
7. Tabulasi data 100 Responden	98
8. Uji Regresi Linier Berganda	103