

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I      PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Identifikasi dan Pembatasan Masalah .....	8
1.2.1. Identifikasi Masalah.....	8
1.2.2. Pembatasan Masalah.....	8
1.3. Perumusan Masalah.....	9
1.4. Tujuan Penelitian .....	9
1.5. Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB II     LANDASAN TEORI</b> .....	<b>11</b>
2.1. Tinjauan Teori.....	11
2.1.1. Kepuasan Pelanggan.....	11
2.1.2. Emosional.....	21
2.1.3. Kualitas Produk .....	24
2.1.4. Harga.....	29
2.2. Hasil Penelitian Sebelumnya .....	36
2.3. Hubungan Antar Variabel.....	45
2.3.1. Hubungan Antara Harga Dengan Kepuasan Pelanggan.....	45

	2.3.2. Hubungan Antara Kualitas Produk Dengan Kepuasan Pelanggan.....	45
	2.3.3. Hubungan Antara Emosional Dengan Kepuasan Pelanggan.....	46
	2.4. Hipotesis Penelitian.....	47
	2.5. Model Penelitian .....	47
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>49</b>
	3.1. Desain Riset .....	49
	3.2. Jenis dan Sumber Data .....	49
	3.2.1. Jenis Data .....	49
	3.2.2. Sumber Data .....	49
	3.3. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	51
	3.3.1. Populasi .....	51
	3.3.2. Sampel .....	51
	3.3.3. Teknik Pengambilan Sampel .....	52
	3.4. Unit Analisis .....	54
	3.5. Definisi Operasional Variabel .....	54
	3.6. Teknik Analisis Data.....	57
	3.6.1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	58
	3.6.2. Analisis Regresi Linear Berganda .....	61
	3.7. Uji Hipotesis .....	62
	3.7.1. Uji t .....	62
	3.7.2. Uji F .....	63
	3.8. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	63
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>65</b>
	4.1. Hasil Penelitian .....	65
	4.1.1. Deskriptif Data/Karakteristik Responden .....	65
	4.1.2. Uji Validitas dan Uji Realibilitas .....	70
	4.1.3. Analisis Regresi Linear Berganda .....	76
	4.1.4. Uji t .....	78
	4.1.5. Uji F .....	80
	4.1.6. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	81
	4.2. Pembahasan Hasil Penelitian .....	83
	4.2.1. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	83
	4.2.2. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	84
	4.2.3. Pengaruh Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	85
	4.2.4. Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	86
	4.2.5. Pengaruh Emosional Sebagai Faktor Dominan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	87

4.3	Temuan Penelitian .....	87
4.4	Keterbatasan Penelitian .....	88
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN, SARAN DAN IMPLIKASI .....</b>	<b>89</b>
5.1	Kesimpulan .....	89
5.2	Saran .....	91
	5.2.1. Bagi Perusahaan .....	91
	5.2.2. Bagi Penelitian Selanjutnya .....	93
5.3	Implikasi Penelitian .....	94
	5.3.1. Implikasi Praktis .....	94
	5.3.2. Implikasi Teoritis.....	95
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>96</b>
	<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>100</b>