

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.4.1 Manfaat Praktis.....	9
1.4.2 Manfaat Teoretis.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kajian Teori.....	10
2.1.1 Kepuasan Pelanggan.....	10
2.1.2 Harga	16
2.1.3 Kualitas Produk	21
2.1.4 Kualitas Pelayanan	25
2.2 Penelitian Terdahulu.....	28
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	30
2.3.1 Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	30
2.3.2 Pengaruh Kualitas Harga terhadap Kepuasan Pelanggan ...	31
2.3.3 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan .	31
2.3.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	32
2.3.5 Kualitas Produk Menjadi Variabel yang Dominan Berpengaruh terhadap Kepuasan pelanggan	33
2.4 Hipotesis Penelitian.....	33
2.5 Model Penelitian	34

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Rencana Penelitian	
3.2 Objek Penelitian	35
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian.....	35
3.4 Populasi dan Sampe.....	36
3.4.1 Populasi	36
3.4.2 Sampel	36
3.4.4 Teknik Pengambilan Sampel	36
3.5 Definisi Operasional Variabel	37
3.5.1 Variabel	37
3.5.2 Operasional.....	37
3.6 Teknik Pengumpulan Data	39
3.7 Teknik Analisis Data	40
3.7.1 Uji Kualitas Data	40
3.7.2 Uji Asumsi Klasik	41
3.7.3 Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	42
3.7.4 Pengujian Hipotesis	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian	45
4.1.1 Gambar Subjek Penelitian.....	45
4.1.2 Hasil Uji Kualitas Data	46
4.1.3 Hasil Uji Asumsi Klasik	47
4.1.4 Hasil Uji Hipotesis	49
BAB V PEMBAHASAN	
5.1 Pembahasan	
5.1.1 Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	52
5.1.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	52
5.1.3 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan ..	53
5.1.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	53
5.1.5 Pengaruh Kualitas Produk Menjadi Variabel Yang Paling Dominan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	54
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan	55
6.2 Implikasi Manajerial	55
6.3 Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Pengikut Media Sosial Instagram D'Cost Seafood	3
Gambar 1.2 Pra Survey Harga Makanan dan Minuman D'Cost SeafoodD.....	5
Gambar 1.3 Pra Survey Kualitas Makanan dan Minuman D'Cost Seafood..	5
Gambar 1.4 Pra Survey Kualitas Pelayanan D'Cost Seafood.....	6
Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan	11
Gambar 2.2 Model Penelitian	34
Gambar 4.1 Deskripsi Subjek Penelitian	45
Gambar 4.2 Scatter Plot	49
Gambar 5.1 Model Koefisien Regresi.....	54

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pertumbuhan Restaurant di DKI Jakarta.....	1
Tabel 1.2 Daftar Pesaing Restaurant Seafood.....	2
Tabel 1.3 Ulasan Komplain Pelanggan.....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3.1 Operasional Variabel	37
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Kuesioner	46
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner	47
Tabel 4.3 Hasil Uji Normalitas dengan Kolmogorov Smirnov	47
Tabel 4.4 Hasil Uji Multikolinieritas	48
Tabel 4.5 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	49
Tabel 4.6 Hasil Uji Koefisien Determinasi	50
Tabel 4.7 Hasil Uji Statistik F.....	51
Tabel 4.8 Hasil Uji Statistik t.....	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lampiran Kuesioner Penelitian	58
Lampiran 2 Lampiran Analisis Regresi Linear Berganda Regression.....	61
Lampiran 3 Anova, Coefficients, Collinearity Diagnostict, Residuals Statistics .	62
Lampiran 3 Charts, Scatterplot, Npar Tests	63

Universitas
Esa Unggul

Universitas
Esa Unggul

Universitas
Esa Unggul