

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	i
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN</b> .....	vi
<b>ABSTRAK</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<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.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Pembatasan Masalah.....	8
1.4 Rumusan Masalah.....	8
1.5 Tujuan Penelitian.....	9
1.6 Manfaat Penelitian.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	10
2.1 Manajemen Pemasaran.....	10
2.2 Pandemi Covid-19.....	10
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	11
2.3.1 Definisi Kepuasan Pelanggan.....	11
2.3.2 Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	12
2.3.3 Faktor Utama Dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Konsumen.....	12
2.3.4 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	12
2.4 Kualitas Pelayanan.....	13
2.4.1 Definisi Kualitas Pelayanan.....	13
2.4.2 Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan.....	14
2.4.3 Manfaat Kualitas Layanan.....	14
2.4.4 Dimensi dan Indikator Kualitas Layanan.....	14
2.5 Kualitas Produk.....	15
2.5.1 Definisi Kualitas Produk.....	15
2.5.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk.....	16
2.5.3 Indikator Kualitas Produk.....	17
2.6 Promosi.....	17
2.6.1 Definisi Promosi.....	17
2.6.2 Tujuan Promosi.....	18
2.6.3 Indikator Promosi.....	19
2.7 Penelitian Terdahulu.....	19
2.8 Hubungan Antar Variabel.....	23

2.8.1 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	23
2.8.2 Hubungan Antara Kualitas produk Terhadap Kepuasan Pelanggan....	23
2.8.3 Hubungan Antara Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	24
2.8.4 Hubungan Antara Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	24
2.8.5 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan yang paling dominan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	25
2.9 Hipotesis .....	25
2.10 Model Penelitian.....	25
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
3.1 Desain Penelitian .....	27
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	27
3.2.1 Jenis Data .....	27
3.2.2 Sumber Data.....	27
3.3 Populasi dan Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	28
3.3.1 Populasi.....	28
3.3.2 Sampel.....	28
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel .....	29
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.5 Unit Analisis Data.....	29
3.6 Definisi Operasional Variable .....	30
3.7 Teknik Analisis Data .....	33
3.7.1 Uji Validitas .....	33
3.7.2 Uji Reliabilitas .....	34
3.8 Uji Analisis Regresi Berganda .....	34
3.9 Uji Hipotesis .....	35
3.9.1 Uji F .....	35
3.9.2 Uji t .....	35
3.9.3 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	36
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>37</b>
4.1 Karakteristik Responden .....	37
4.2 Uji Validitas.....	39
4.3 Uji Reliabilitas .....	41
4.4 Hasil Analisis Deskriptif Penelitian .....	43
4.4.1. Kualitas Layanan ( $X_1$ ).....	44
4.4.2. Kualitas Produk ( $X_2$ ).....	45
4.4.3. Promosi ( $X_3$ ) .....	46
4.4.4. Kepuasan Pelanggan (Y).....	47
4.5 Analisis Regresi Berganda.....	48
4.6 Uji F.....	50
4.7 Uji t.....	51
4.8 Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	52
<b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>	<b>53</b>
5.1 Pengaruh Kualitas Layanan ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	53
5.2 Pengaruh Kualitas Produk ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) .....	53

5.3 Pengaruh Promosi ( $X_3$ ) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	54
5.4 Pengaruh Kualitas Layanan ( $X_1$ ), Kualitas Produk ( $X_2$ ), dan Promosi ( $X_3$ ) secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	55
5.5 Pengaruh antara variabel yang paling dominan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	56
5.6 Temuan Penelitian .....	56
5.7 Keterbatasan Penelitian.....	56
<b>BAB VI PENUTUP</b> .....	<b>58</b>
6.1. Kesimpulan.....	58
6.2. Saran .....	58
6.3. Implementasi Hasil Penelitian.....	59
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>61</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>69</b>