

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAKSI	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah dan Pembatasan Masalah	6
1.2.1. Identifikasi Masalah.....	6
1.2.2. Pembatasan Masalah.....	7
1.3. Perumusan Masalah	7
1.4. Tujuan Penelitian	7
1.5. Manfaat Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1. Pemasaran	10
2.2. Kualitas Produk.....	11
2.2.1. Pengertian Kualitas Produk.....	11
2.2.2. Hierarki Produk.....	12
2.2.3. Klasifikasi Produk.....	14
2.2.4. Dimensi Kualitas Produk	19
2.3. Kualitas Pelayanan.....	20

2.3.1. Pengertian Jasa.....	20
2.3.2. Karakteristik Jasa.....	21
2.3.3. Klasifikasi Jasa.....	23
2.3.4. Model Kualitas Jasa.....	24
2.3.5. Kualitas Pelayanan.....	27
2.3.6. Dimensi Kualitas Pelayanan	28
2.4. <i>Harga</i>	29
2.4.1. Pengertian <i>Harga</i>	29
2.4.2. Tujuan Penetapan Harga.....	31
2.5. Kepuasan Konsumen	33
2.5.1. Pengertian Kepuasan Konsumen	33
2.5.2. Faktor – faktor yang Mempengaruhi Kepuasan konsumen	34
2.5.3. Pengukuran Kepuasan Konsumen	36
2.6. Hasil Penelitian Sebelumnya	37
2.7. Hubungan antar Variabel	39
2.8. Hipotesis	41
2.9. Model Penelitian	41

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Desain Riset	43
3.2. Jenis dan Sumber Data.....	44
3.2.1. Jenis Data	44
3.2.2. Sumber Data.....	45
3.3. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	46
3.3.1. Populasi.....	46
3.3.2. Sampel	46
3.3.3. Teknik Pengambilan Sampel	46
3.4. Unit Analisis	48
3.4.1. Uji Validitas	48
3.4.2. Uji Reliabilitas	49
3.4.3. Uji Asumsi Klasik.....	51
3.4.4. Skala Likert.....	52
3.4.5. Analisis Regresi Linier Berganda	53

3.5. Definisi Operasional Variabel.....	54
3.5.1. Definisi Variabel.....	54
3.5.2. Operasional Variabel	56
3.6. Teknik Analisis Data.....	61
3.6.1. Uji Parsial (t).....	61
3.6.2. Uji Simultan (F)	61
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1. Analisis Karakteristik Responden.....	63
4.1.1 Karakteristik Rresponden.....	63
4.2. Hasil Uji Instrumen Penelitian	66
4.2.1. Uji Validitas	66
4.2.2. Uji Reliabilitas	71
4.3. Hasil Uji Analisis Data	72
4.3.1. Hasil Uji Normalitas	72
4.3.2. Hasil Uji Multikolinearitas	73
4.3.3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	75
4.4. Analisis Regresi Linier Berganda	76
4.5. Pengujian Hipotesis	79
4.5.1. Pengujian Variabel Bebas Secara Parsial (Uji T)	79
4.5.2. Pengujian Variabel Bebas Secara Simultan (Uji F)	81
4.6. Pembahasan Dan Hasil Penelitian	82
4.7. Temuan Penelitian	85
4.8. Keterbatasan Penelitian	86
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	87
5.2. Implikasi	88
5.3. Saran	90
DAFTAR PUSTAKA.....	92
LAMPIRAN.....	95