

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAKSI.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah dan Pembatasan Masalah.....	9
1.2.1. Identifikasi Masalah.....	9
1.2.2. Pembatasan Masalah.....	10
1.3. Perumusan Masalah.....	11
1.4. Tujuan Penelitian.....	11
1.5. Manfaat Penelitian.....	12
BAB II LANDASAN TEORI.....	13
2.1. Pemasaran.....	13
2.2. Kualitas Produk.....	14
2.2.1. Pengertian Kualitas Produk.....	14
2.2.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Produk.....	16
2.2.3. Hierarki Produk.....	17
2.2.4. Klasifikasi Produk.....	19
2.2.5. Dimensi Kualitas Produk.....	21
2.3. Kualitas Pelayanan.....	23
2.3.1. Kualitas Pelayanan.....	23
2.3.2. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	24

2.4. Harga.....	26
2.4.1. Pengertian Harga.....	26
2.4.2. Tujuan Penetapan Harga.....	26
2.5. Kepuasan Konsumen.....	27
2.5.1. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	27
2.5.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	28
2.5.3. Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	28
2.6. Hasil Penelitian Sebelumnya.....	31
2.7. Model Penelitian.....	32
2.7.1. Hubungan Antar Variabel.....	33
BAB III METODE PENELITIAN.....	36
3.1. Desain Riset.....	36
3.2. Jenis dan Sumber Data.....	37
3.2.1 Jenis Data.....	37
3.2.2. Sumber Data.....	37
3.3. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	38
3.3.1. Populasi.....	38
3.3.2. Sampel.....	39
3.3.3. Teknik Pengambilan Sampel.....	39
3.4. Unit Analisis.....	42
3.4.1. Uji Validitas.....	42
3.4.2. Uji Reliabilitas.....	43
3.4.3. Skala Likert.....	45
3.4.4. Analisis Regresi Linier Berganda.....	46
3.5. Definisi Operasional Variabel.....	47
3.5.1. Definisi Variabel.....	47
3.5.2. Operasional Variabel.....	49
3.6. Teknik Analisis Data.....	53
3.6.1. Uji Parsial (t).....	53
3.6.2. Uji Simultan (f).....	53

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	54
4.1. Analisis Karakteristik Responden.....	54
4.1.1. Karakteristik Responden.....	54
4.2. Hasil Uji Instrumen.....	57
4.2.1. Hasil Uji Validitas Data.....	57
4.2.2. Hasil Uji Reliabilitas.....	59
4.3. Pengujian Hipotesis.....	60
4.3.1. Analisis Linier Berganda.....	60
4.3.2. Pengujian Variabel Bebas Secara Parsial (Uji t).....	62
4.3.3. Pengujian Variabel Bebas Secara Simultan (Uji f).....	64
4.4. Pembahasan Hasil Penelitian.....	66
4.5. Temuan Penelitian.....	71
4.5. Keterbatasan Penelitian.....	72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	73
5.1. Kesimpulan.....	73
5.2. Implikasi Penelitian.....	75
5.3. Saran.....	76
5.3.1. Saran Untuk Kostumku.....	76
5.3.2. Saran Untuk Penelitian Selanjutnya.....	77
DAFTAR PUSTAKA.....	78
LAMPIRAN.....	80

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 01 Kuisisioner.....	80
Lampiran 02 Karakteristik Responden.....	86
Lampiran 03 Data Primer 2016 Tabulasi Sebanyak 33 Responden.....	88
Lampiran 04 Hasil Uji Validitas 30 Responden.....	92
Lampiran 05 Hasil Uji Reliabilitas 30 Responden.....	102
Lampiran 06 Data Primer 2016 Tabulasi Sebanyak 77 Responden.....	106
Lampiran 07 Hasil Uji Hipotesis.....	112
Lampiran 08 Hasil Uji Analisis Linier Berganda.....	113

DAFTAR TABEL

Halaman

1.1.Data Pelanggan Kostumku.....	7
1.2.Daftar Keluhan Pelanggan Kostumku.....	8
2.1 Penelitian Terdahulu.....	31
3.1.Kriteria Penelitian Reliabilitas.....	44
3.2.Skala Likert.....	45
3.3. Definisi Operasional.....	50
4.1. Responden Kostumku Permata Hijau Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
4.2. Responden Kostumku Permata Hijau Berdasarkan Usia.....	55
4.3. Responden Kostumku Permata Hijau Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	55
4.4. Responden Kostumku Permata Hijau Berdasarkan Pekerjaan.....	56
4.5. Responden Kostumku Permata Hijau Berdasarkan Frekuensi Menyewa.....	56
4.6. Responden Kostumku Permata Hijau Berdasarkan Pendapat Setelah Menyewa.....	57
4.7. Hasil Pengujian Reliabilitas.....	59
4.8. Hasil Uji Rgresi Linier Berganda.....	60
4.9. Hasil Uji T.....	63
4.10. Hasil Uji F.....	65

DAFTAR GAMBAR

Halaman

1. Model Penelitian.....	32
--------------------------	----