

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
ABSTRAKSI	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori.....	8
1. Kualitas Produk.....	8
2. Kualitas Pelayanan	10
3. Kepuasan Pelanggan	14
B. Penelitian Terdahulu	18
C. Hubungan Antar Variabel	19

	D. Kerangka Konseptual	22
	E. Hipotesis Penelitian.....	23
BAB III	METODE PENELITIAN	
	A. Jenis Penelitian.....	24
	B. Objek Penelitian	24
	C. Populasi.....	24
	D. Sampel,Teknik <i>sampling</i> dan Jumlah Sampel	25
	E. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	26
	F. Klasifikasi Variabel Penelitian.....	27
	G. Definisi Operasional Variabel.....	27
	H. Skala Pengukuran Variabel	31
	I. Uji Instrumen Penelitian	32
	J. Teknik Analisis Data.....	35
	K. Pengujian Hipotesis.....	36
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	A. Hasil Penelitian	38
	1. Analisis Karakteristik Responden	38
	a. Jenis Kelamin	38
	b. Usia	38
	c. Frekuensi Makan	39
	2. Analisa Deskriptif Variabel	40
	a. Variabel Kualitas Produk	40
	b. Variabel Kualitas Pelayanan	41
	c. Variabel Kepuasan Pelanggan.....	42
	3. Analisis Kuantitatif	43
	a. Hasil Regresi Berganda	43
	b. Interpretasi Persamaan Regresi	44
	c. Uji f	44
	d. Uji t.....	44
	e. Koefisien Determinasi.....	45
	B. Pembahasan	46

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan 50

B. Saran..... 50

DAFTAR PUSTAKA 52

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	HALAMAN
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas	33
Tabel 3.2 Hasil Uji Reliabilitas	35
Tabel 4.1 Jenis Kelamin	38
Tabel 4.2 Usia.....	38
Tabel 4.3 Frekuensi Pembelian	39
Tabel 4.4 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Produk.....	41
Tabel 4.5 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	41
Tabel 4.6 Analisis Deskriptif Variabel kepuasan pelanggan.....	42
Tabel 4.7 Analisis Regresi Linier Berganda.....	43

DAFTAR GAMBAR

	HALAMAN
Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	15
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual.....	22

DAFTAR LAMPIRAN

	HALAMAN
1. LAMPIRAN KUESIONER	54
2. LAMPIRAN REKAPITULASI DATA 30 RESPONDEN	60
3. LAMPIRAN UJI VALIDITAS DAN UJI RELIABILITAS	62
4. LAMPIRAN REKAPITULASI DATA 100 RESPONDEN	67
5. LAMPIRAN UJI ANALISIS DESKRIPTIF RESPONDEN.....	71
6. LAMPIRAN FREQUENCY TABEL	73
7. LAMPIRAN HASIL ANALISIS REGRESI	75
8. LAMPIRAN TABEL r PRODUCT MOMENT	77
9. LAMPIRAN SURAT IJIN PENELITIAN	79