

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>MOTTO</b> .....	vi
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian .....	10
D. Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Landasan Teori.....	12
B. Penelitian Terdahulu .....	26
C. Hubungan Antar Variabel .....	27
D. Kerangka Penelitian .....	29
E. Hipotesis Penelitian.....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Rancangan Penelitian .....	31
B. Obyek dan Waktu Penelitian.....	31
C. Populasi .....	31
D. Sampel dan Teknik Sampling .....	32
E. Jenis Data Penelitian .....	32
F. Prosedur Pengambilan Data .....	33
G. Klasifikasi Variabel Penelitian.....	35
H. Definisi Operasional Variabel.....	35

I. Uji Instrumen .....	37
J. Teknik Analisis Data.....	40

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Analisis Deskriptif .....	44
1 Analisis Deskriptif Karakteristik Responden.....	44
2 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian .....	49
B. Hasil Analisa Regresi Berganda .....	52
1. Hasil Uji Analisis Regresi berganda .....	53
2. Uji Hipotesis .....	55
C. Pembahasan Hasil Penelitian .....	57
1. Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan pelanggan.....	57
2. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.....	58
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	59
4. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	60

#### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	61
B. Saran.....	61

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>63</b>
-----------------------------	-----------

<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>64</b>
----------------------	-----------