

## DAFTAR ISI

|   |     |
|---|-----|
| HALAMAN JUDUL .....                           | i   |
| HALAMAN PENGESAHAN .....                      | ii  |
| PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI ..... | iii |
| HALAMAN PERSEMBAHAN .....                     | iv  |
| MOTTO.....                                    | v   |
| KATA PENGANTAR .....                          | vi  |
| DAFTAR ISI .....                              | vii |
| DAFTAR TABEL .....                            | ix  |
| DAFTAR GAMBAR .....                           | x   |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                          | xi  |
| ABSTRAK .....                                 |     |
| BAB I PENDAHULUAN .....                       | 1   |
| A. Latar Belakang .....                       | 1   |
| B. Rumusan Masalah .....                      | 4   |
| C. Batasan Masalah.....                       | 4   |
| D. Tujuan Penelitian .....                    | 5   |
| E. Manfaat Penelitian.....                    | 5   |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....                 | 6   |
| A. Landasan Teori.....                        | 6   |
| 1. Pemasaran .....                            | 6   |
| 2. Kualitas Produk .....                      | 7   |
| 3. Pelayanan Pelanggan .....                  | 12  |
| 4. Promosi .....                              | 15  |
| 5. Kepuasan Pelanggan .....                   | 18  |

|  |           |
|--|-----------|
| B. Penelitian yang Relevan .....                                 | 22        |
| C. Kerangka Berfikir.....  | 22        |
| D. Paradigma Penelitian .....                                    | 24        |
| E. Hipotesis Peneltian .....                                     | 25        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>                           | <b>26</b> |
| A. Desain Penelitian.....  | 26        |
| 1. Jenis Penelitian .....  | 26        |
| 2. Tempat dan Waktu Penelitian .....                             | 26        |
| 3. Populasi dan Sampel.....                                      | 26        |
| B. Data dan Teknik Pengumpulan Data.....                         | 27        |
| C. Definisi Operasional Variabel.....                            | 27        |
| D. Instrumen Penelitian.....                                     | 31        |
| E. Uji Coba Instrumen .....                                      |           |
| 1. Uji Validitas dengan <i>Confirmatory Analysis</i> (CFA) ..... | 33        |
| 2. Uji Reliabilitas.....   | 34        |
| F. Teknik Analisis Data .....                                    | 35        |
| 1. Analisis Deskriptif .....                                     | 35        |
| 2. Analisis Kuantitatif.....                                     | 35        |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>                         | <b>39</b> |
| A. Hasil Penelitian .....  | 39        |
| 1. Analisis Deskriptif .....                                     | 39        |
| 2. Pengujian Hipotesis .....                                     | 46        |
| B. Pembahasan .....  | 49        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>                           | <b>52</b> |
| A. Kesimpulan .....  | 52        |
| B. Saran.....  | 52        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                                      | <b>53</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>  | <b>55</b> |

## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 3.1 Alternatif Jawaban.....                                | 31 |
| Tabel 3.2 Kisi-Kisi Instrumen Kualitas Produk .....              | 32 |
| Tabel 3.3 Kisi-Kisi Instrumen Pelayanan Pelanggan .....          | 32 |
| Tabel 3.4 Kisi-Kisi Instrumen Promosi .....                      | 32 |
| Tabel 3.5 Kisi-Kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan .....           | 32 |
| Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas .....                           | 34 |
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 40 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....         | 40 |
| Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....    | 41 |
| Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan .....  | 42 |
| Tabel 4.5 Kategorisasi Variabel Kualitas Produk .....            | 43 |
| Tabel 4.6 Kategorisasi Variabel Pelayanan Pelanggan.....         | 40 |
| Tabel 4.7 Kateogrisasi Variabel Promosi.....                     | 44 |
| Tabel 4.8 Kateogrisasi Variabel Kepuasan Pelanggan .....         | 45 |
| Tabel 4.9 Uji Normalitas .....                                   | 46 |
| Tabel 4.10 Rangkuman Hasil Analisis Regresi Berganda .....       | 47 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 Paradigma Penelitian ..... | 24 |
|---------------------------------------|----|

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| Kuisisioner .....                     | 57 |
| Data Validitas dan Reliabilitas ..... | 63 |
| Data Kategorisasi.....                | 70 |
| Data Karakteristik Responden .....    | 75 |
| Hasil Uji Coba Validitas CVA .....    | 80 |
| Hasil Uji Reliabilitas.....           | 81 |
| Rumus Perhitungan Kategorisasi.....   | 83 |
| Uji Karakteristik Responden .....     | 85 |
| Hasil Uji Kategorisasi .....          | 86 |
| Hasil Uji Deskriptif.....             | 87 |
| Uji Normalitas .....                  | 88 |
| Uji Linearitas .....                  | 89 |
| Uji Multikolinearitas .....           | 92 |
| Uji Heteroskedastisitas.....          | 94 |
| Uji Regresi Berganda .....            | 95 |