

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Tinjauan Pustaka	6
1. Landasan Teori	6
a. Kepuasan Konsumen	6
b. Kualitas Pelayanan.....	12
c. Kualitas Produk.....	14
d. Harga.....	15
e. Analisis Regresi Linier Berganda	17
2. Penelitian Terdahulu	17
F. Kerangka Pemikiran.....	19
G. Hipotesis.....	20
H. Pembatasan Penelitian.....	20
I. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	20

1. Kualitas Pelayanan	20
2. Kualitas Produk	21
3. Harga	21
4. Kepuasan Konsumen.....	22
J. Metode Penelitian.....	22
1. Metode Dasar.....	22
2. Metode Pelaksanaan	23
3. Metode Penentuan Responden.....	23
4. Macam dan Sumber Data	24
5. Pengujian Instrumen Penelitian	25
K. Teknik Analisis dan Pengujian Hipotesis	29
1. Variabel, Dimensi, Indikator dan Skala Pengukuran	29
2. Teknik Analisis Regresi Linier Berganda	31
3. Pengujian Hipotesis.....	31

BAB II GAMBARAN UMUM CV. TELAGA NURSERY

PRAMBANAN	35
A. Profil Perusahaan	35
B. Visi dan Misi CV. Telaga Nursery Prambanan.....	37
C. Struktur Organisasi	38
D. Produk dan Jasa.....	38

BAB III ANALISIS HASIL PENELITIAN DAN

PENGUJIANHIPOTESIS.....	40
A. Deskripsi Responden.....	40
1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
2. Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	41
3. Responden Berdasarkan Melakukan Pembelian Bibit Untuk ditanam atau dijual	42
4. Responden Berdasarkan Intensitas Pembelian	42
5. Responden Berdasarkan Umur	43

B. Analisis Deskriptif	44
1. Kualitas Pelayanan	44
2. Kualitas Produk	46
3. Harga	47
4. Kepuasan Konsumen	48
C. Analisis Regresi Linier Berganda	50
1. Koefisien Regresi	51
2. Koefisien Determinasi (R^2)	52
3. Uji F	52
4. Uji t	53
BAB IV PEMBAHASAN.....	55
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	61
A. Kesimpulan	61
B. Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran.....	20
Gambar 2.1 Struktur Organisasi.....	39

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu dan Penelitian Sekarang.....	18
Tabel 1.2 Hasil Uji Validitas.....	27
Tabel 1.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	29
Tabel 1.4 Variabel, Dimensi, Indikator, dan Skala Pengukuran.....	30
Tabel 3.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 3.2 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	42
Tabel 3.3 Responden Berdasarkan Pembelian Bibit Untuk Ditanam atau Dijual Kembali	43
Tabel 3.4 Responden Berdasarkan Intensitas Pembelian.....	44
Tabel 3.5 Responden Berdasarkan Umur.....	44
Tabel 3.6 Penilaian Responden tentang Variabel Kualitas Pelayanan.....	46
Tabel 3.7 Penilaian Responden tentang Variabel Kualitas Produk.....	47
Tabel 3.8 Penilaian Responden tentang Variabel Harga.....	49
Tabel 3.9 Penilaian Responden tentang Variabel Kepuasan Konsumen	50
Tabel 3.10 Hasil Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dengan Menggunakan Analisis Regresi Berganda.....	52

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1.0 Kuesioner
- Lampiran 2.0 Data dan Skor Jawaban Konsumen Bibit Kelengkeng di CV. Telaga Nursery Prambanan Pada Variabel Kualitas Pelayanan
- Lampiran 2.0 Lanjutan Data dan Skor Jawaban Konsumen Bibit Kelengkeng di CV. Telaga Nursery Prambanan Pada Variabel Kualitas Pelayanan
- Lampiran 2.1 Data dan Skor Jawaban Konsumen Bibit Kelengkeng di CV. Telaga Nursery Prambanan Pada Variabel Kualitas Produk
- Lampiran 2.1 Lanjutan Data dan Skor Jawaban Konsumen Bibit Kelengkeng di CV. Telaga Nursery Prambanan Pada Variabel Kualitas Produk
- Lampiran 2.2 Data dan Skor Jawaban Konsumen Bibit Kelengkeng di CV. Telaga Nursery Prambanan Pada Variabel Harga
- Lampiran 2.2 Lanjutan Data dan Skor Jawaban Konsumen Bibit Kelengkeng di CV. Telaga Nursery Prambanan Pada Variabel Harga
- Lampiran 2.3 Data dan Skor Jawaban Konsumen Bibit Kelengkeng di CV. Telaga Nursery Prambanan Pada Variabel Kepuasan Konsumen
- Lampiran 2.3 Lanjutan Data dan Skor Jawaban Konsumen Bibit Kelengkeng di CV. Telaga Nursery Prambanan Pada Variabel Kepuasan Konsumen
- Lampiran 3.0 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan
- Lampiran 3.0 Lanjutan Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan
- Lampiran 3.1 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk
- Lampiran 3.2 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Variabel Harga
- Lampiran 3.3 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen
- Lampiran 4.0 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda
- Lampiran 5.0 Dokumentasi