

## DAFTAR ISI

Halaman

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS</b> .....	iii
<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	v
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	10
C. Tujuan Penelitian .....	11
D. Manfaat Penelitian .....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	12
A. Landasan Teori .....	12
1. Kepuasan Konsumen .....	12
2. Kualitas Produk .....	21
3. Harga .....	24
4. <i>Service Quality</i> .....	28
5. <i>Emotional Factors</i> .....	33
6. Biaya dan Kemudahan .....	34
B. Hubungan Antar Variabel .....	35
1. Hubungan Kualitas Produk terhadap Kepuasan .....	

Konsumen.....	35
2. Hubungan Harga terhadap Kepuasan Konsumen.....	35
3. Hubungan <i>Service Quality</i> terhadap Kepuasan Konsumen.....	36
4. Hubungan <i>Emotional Factors</i> terhadap Kepuasan Konsumen.....	37
5. Hubungan Biaya dan Kemudahan terhadap Kepuasan Konsumen.....	37
C. Penelitian Terdahulu .....	38
1. Penelitian yang dilakukan oleh Albertus Ferry Rostya Adi, Yoestini .....	38
2. Penelitian yang dilakukan oleh Ita Permatasari .....	40
D. Kerangka Pemikiran.....	42
E. Hipotesis Penelitian.....	43

### **BAB III METODE PENELITIAN .....**

A. Jenis Penelitian.....	45
B. Populasi dan Sampel.....	45
1. Populasi.....	45
2. Sampel.....	46
C. Teknik Pengambilan Sampel .....	46
D. Besaran Sampel.....	47
E. Prosedur Pengumpulan Data.....	47
F. Pengukuran Variabel.....	48
G. Jenis dan Sumber Data.....	49
H. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel .....	50
I. Uji Instrumen Penelitian .....	55
1. Uji Validitas .....	55
2. Uji Reliabilitas .....	58
J. Metode Analisis Data.....	59
K. Uji Hipotesis .....	61

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....**

A. Analisis Deskriptif .....	64
1. Deskripsi Karakteristik Responden.....	64
2. Deskripsi Variabel Penelitian.....	69
B. Analisis Kuantitatif .....	81
1. Estimasi Regresi Linier Beraganda.....	81
2. Uji Hipotesis .....	85

C. Pembahasan.....	90
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>95</b>
A. Kesimpulan .....	95
B. Saran.....	96
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>97</b>