

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	iv
ABSTRAKSI	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II	8
KAJIAN PUSTAKA	8
A. Landasan Teori	8
1. Kepuasan Pelanggan	8
2. Kualitas Produk.....	17
3. Harga.....	27
4. Kualitas Pelayanan.....	32
B. Penelitian terdahulu	37
Perbandingan Penelitian Terdahulu	40
C. Hubungan Antar Variabel	44
D. Kerangka Konseptual	46
E. Hipotesis Penelitian	47
BAB III	48

METODE PENELITIAN	48
A. Jenis Penelitian	48
B. Obyek dan Waktu Penelitian	48
C. Populasi dan Sampel Penelitian	48
D. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data	51
E. Klasifikasi Variabel Penelitian	51
F. Definisi Operasional Variabel	51
Definisi Operasionalisasi Variabel	52
G. Skala Pengukuran Variabel	55
Interval Kategori Jawaban pada Variabel Penelitian	57
H. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	57
Hasil Uji Validitas	58
Nilai R tabel	59
I. Metode Analisis Data	61
J. Uji Hipotesis	62
BAB IV	65
HASIL DAN PEMBAHASAN	65
A. Analisis Deskriptif	65
1. Karakteristik Responden.....	65
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	65
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	66
Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal	66
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	67
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	68
2. Deskripsi Variabel Penelitian.....	68
B. Analisis Kuantitatif	72
1. Analisis Regresi Linear Berganda	72
Coefficients^a	73
a) Konstanta	73
b) Koefisien Regresi Kualitas Produk.....	74
c) Koefisien Regresi Harga.....	74
d) Koefisien Regresi Kualitas Pelayanan	75
C. Pengujian Hipotesis	75

1. Uji F (Simultan).....	75
2. Uji Koefisiensi Determinasi (R^2)	76
3. Uji t (Parsial)	76
D. Pembahasan	78
1. Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pelanggan pada pelanggan Xi Bo Ba di Kota Magelang.....	78
2. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada Xi Bo Ba di Kota Magelang.....	78
3. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Xi Bo Ba di Kota Magelang.....	80
4. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Xi Bo Ba di Kota Magelang.....	82
BAB V	85
KESIMPULAN DAN SARAN	85
A. Kesimpulan	85
B. Saran	85
1. Bagi Pihak Restoran.....	85
2. Bagi Peneliti Selanjutnya.....	87