DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN i
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI ii
HALAMAN PEMBAHASAN iii
MOTTO iv
KATA PENGANTAR v
ABSTRAK viii
DAFTAR ISI ixx
DAFTAR TABEL xii
DAFTAR LAMPIRAN xiii
DAFTAR GAMBAR xivv
BAB I 1
PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Perumusan Masalah 5
1.3 Tujuan Penelitian 5
1.4 Manfaat Penelitian 6
1.4.1. Manfaat Teoritis 6
1.4.2. Manfaat Praktis Bagi Perusahaan 6
1.4.3. Bagi Peneliti Yang Akan Datang 6
1.5 Tinjauan Pustaka 7
1.5.1 Tinjauan Teoritis 7
1.5.2 Tinjauan Empiris 32
1.6 Hubungan Antar Variabel 35
1.7 Kerangka Pemikiran 38
1.8 Hipotesis 39
1.9 Definisi Konsep dan Definisi Operasional 39
1.9.1 Definisi Konsep 39
1.9.2 Definisi Operasional 41
1.10 Metode Penelitian 47

1.10.1 Tipe Penelitian 47
1.10.2 Objek Penelitian 47
1.11 Populasi dan Sampel 48
1.12 Sampel Penelitian 48
1.13 Jenis Data dan Sumber Data 49
1.13.1 Jenis Data 49
1.13.2 Sumber Data 50
1.14 Teknik Pengumpulan Data 50
1.15 Skala Pengukuran 50
1.16 Uji Validitas 51
1.17 Uji Reliabilitas 52
1.18 Teknik Analisis Data 54
1.19 Uji Hipotesis 56
1.19.1 Uji T (Parsial) 56
1.19.2 Uji F (Simultan) 57
BAB II 58
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN 58
2.1 PT. Bangga Teknologi Indonesia 58
2.1.1 Profil Perusahaan 58
2.1.2 Visi dan Misi Perusahaan 59
2.1.3 Kegiatan Usaha Perusahaan 59
2.1.4 Struktur Kepemilikan 60
2.1.5 Produk-Produk PT. Bangga Teknologi Indonesia 60
2.1.6 Struktur Organisasi 61
BAB III 62
HASIL DAN PEMBAHASAN 62
3.1 Uji Instrumen dan Data Penelitian 62
3.1.1 Uji Validitas 62
3.1.2 Uji Reliabilitas 64
3.2 Karakteristik Responden 66
3.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 67

3.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 68
3.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan 70
3.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan 72
3.3 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian 74
3.3.1 Variabel Kualitas Produk 75
3.3.2 Variabel Harga 78
3.3.3 Variabel Kepuasan Pelanggan 81
3.4 Uji Asumsi Klasik 83
3.4.1 Uji Normalitas 83
3.4.2 Uji Multikolinieritas 84
3.4.3 Uji Heteroskedastisitas 86
3. 5 Analisis Regresi Linier Berganda 87
3.6 Uji Hipotesis 90
3.6.1 Uji Model (Uji F Statistik) 90
3.6.2 Uji Parsial t 91
3.7 Koefisien Determinasi (R2) 94
3.8 Pembahasan 96
3.9 Manfaat Manajerial Perusahaan 108
3.10 Keterbatasan Penelitian 109
BAB IV 111
KESIMPULAN DAN SARAN 111
4.1 Kesimpulan 111
5.2 Saran 113
DAFTAR ISI 115
LAMPIRAN 122