DAFTAR ISI

[JUDUL](#_Toc520912621) i

[PENGESAHAN](#_Toc520912621) ii

[ABSTRAK](#_Toc520912621) iii

[*ABSTRACT*](#_Toc520912621) iv

[KATA PENGANTAR](#_Toc520912621) v

[DAFTAR ISI](#_Toc520912621) vii

[BAB I PENDAHULUAN](#_Toc520912622) 1

[A. Latar Belakang Masalah](#_Toc520912623) 1

[B. Identifikasi Masalah](#_Toc520912624) 5

[C. Batasan Masalah](#_Toc520912626) 5

[D. Batasan Penelitian](#_Toc520912628) 6

E. Rumusan Masalah…………………………………………………………………..…6

[F. Tujuan Penelitian](#_Toc520912631) 6

[G. Manfaat Penelitian](#_Toc520912633) 6

[BAB II KAJIAN PUSTAKA](#_Toc520912635) 8

[A. Landasan Teori](#_Toc520912636) 8

[1. Produk](#_Toc520912637) 8

[2. Kualitas Produk](#_Toc520912638) 8

[3. Kualitas Layanan](#_Toc520912639) 11

[4. Kepuasan Pelanggan](#_Toc520912639) 12

[B. Penelitan Terdahulu](#_Toc520912641) 15

[C. Kerangka Pemikiran](#_Toc520912642) 18

[BAB III METODE PENELITIAN](#_Toc520912643) 20

[A. Objek Penelitian](#_Toc520912644) 20

[B. Desain Penelitian](#_Toc520912646) 20

[C. Variabel Penelitian](#_Toc520912646) 23

[1. Variabel Kualitas Produk](#_Toc520912639) 23

[2. Variabel Kualitas Layanan](#_Toc520912639) 24

[3. Variabel Kepuasan Pelanggan](#_Toc520912639) 25

[D. Teknik *Sampling*](#_Toc520912646) 26

[E. Teknik Pengumpulan Data](#_Toc520912646) 26

[F. Teknik Analisis Data](#_Toc520912646) 27

[1. Uji Validitas](#_Toc520912659) 27

[2. Uji Reliabilitas](#_Toc520912660) 27

[3. Rata-rata dan Rentang Skala](#_Toc520912661) 28

[4. Analisis Regresi Linier Berganda](#_Toc520912661) 29

[BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN](#_Toc520912643) 33

[A. Gambaran Umum Objek Penelitian](#_Toc520912646) 33

[B. Profil Responden](#_Toc520912646) 34

[1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin](#_Toc520912659) 34

[2. Profil Responden Berdasarkan Usia](#_Toc520912659) 35

[3. Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan](#_Toc520912659) 35

[C. Analisis Deskriptif](#_Toc520912646) 36

[1. Kualitas Produk](#_Toc520912659) 36

[2. Kualitas Layanan](#_Toc520912660) 36

3.KepuasanPelanggan…..….…….……………………………………………..…...36

[D. Uji Instrumen Penelitian](#_Toc520912665) 37

[1. Uji Validitas dan Realibilitas](#_Toc520912639) 37

[2. Analisis Regresi Ganda](#_Toc520912639) 38

1. Asumsi Klasik……………………………………………………………...40
2. Uji Keberartian Model ( Uji F )…………………………………………....41
3. Uji Hipotesis Penelitian (Uji t )…………………………………...……….41

E. Pembahasan………………………………………………………………………..……......42

1. Analisis Deskriptif…………………………………………………………….....42

2. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan *KOI The* MKG 1.......47

3. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan *KOI The* MKG 1.....47

4. Perbandingan Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepu-

asan Pelanggan *KOI The* MKG 1……………………………………………...…47

BAB V SIMPULAN DAN SARAN……………………………………………………....49

A. Simpulan…………………………………………………………………………...49

B. Saran……………………………………………………………………………….49

DAFTAR PUSTAKA……………………………………………………………………..51

LAMPIRAN……………………………………………………………………………….53