**DAFTAR ISI**

**HALAMAN JUDULi**

**LEMBAR PENGESAHANii**

**ABSTRAKiii**

**ABSTRACTiv**

**KATA PENGANTARv**

**DAFTAR ISIvii**

**DAFTAR TABELx**

**DAFTAR GAMBARxi**

**DAFTAR LAMPIRANxii**

**BAB I PENDAHULUAN1**

1. Latar Belakang Masalah1
2. Identifikasi Masalah5
3. Batasan Masalah6
4. Batasan Penelitian6
5. Rumusan Penelitian6
6. Tujuan Penelitian7
7. Manfaat Penelitian7

**BAB II KAJIAN PUSTAKA9**

1. Landasan Teori9
2. Produk9
3. Pengertian Produk9
4. Kualitas Produk10
5. Pengertian Kualitas Produk10
6. Dimensi Kualitas Produk11
7. Kualitas Layanan12
8. Definsi Kualitas Layanan12
9. Karakteristik Layanan13
10. Kategori Layanan15
11. Dimensi Kualitas Layanan15
12. Kepuasan Pelanggan16
13. Definisi Kepuasan Pelanggan16
14. Mengukur Kepuasan Konsumen17
15. Dimensi Kepuasan Konsumen18
16. Penelitian Terdahulu19
17. Kerangka Pemikiran20
18. Hubungan antara Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen20
19. Hubungan antara Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen21
20. Hipotesis Penelitian22

**BAB III METODE PENELITIAN23**

1. Objek Penelitian23
2. Desain Penelitian23
3. Variabel Penelitian25
4. Teknik Pengambilan Sampel27
5. Teknik Pengumpulan Data28
6. Teknik Analisis Data28

**BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN37**

1. Gambaran Umum Objek Penelitian37
2. Profil Responden39
3. Analisis Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin39
4. Analisis Profil Responden Berdasarkan Usia40
5. Analisis Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan40
6. Uji Validitas dan Reliabilitas41
7. Uji Validitas41
8. Uji Reliabilitas 43
9. Analisis Deskriptif45
10. Kualitas Produk45
11. Kualitas Layanan47
12. Kepuasan Konsumen48
13. Uji Asumsi Klasik50
14. Uji Normalitas51
15. Uji Multikolinearitas51
16. Uji Heteroskedastisitas52
17. Analisis Regresi Linear Berganda53
18. Uji Keberartian model (Uji F)53
19. Uji Signifikan Koefisien (Uji T)53
20. Hasil Penelitian55
21. Pembahasan57

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN59**

1. Kesimpulan59
2. Saran60

**DAFTAR PUSTAKA61**

**LAMPIRAN 63**