# DAFTAR ISI

[ABSTRAK…………………………………………………………………………………i](#_Toc506759526)

[ABSTRACT.........................................................................................................................](#_Toc506759527).ii

[KATA PENGANTAR iii](#_Toc506759528)

[DAFTAR ISI……………………………………………………………………………….v](#_Toc506759529)

[DAFTAR TABEL](#_Toc506759530) ix

[DAFTAR GAMBAR x](#_Toc506759531)

[DAFTAR LAMPIRAN xi](#_Toc506759532)

[**BAB I PENDAHULUAN**](#_Toc506759533)

[A. Latar Belakang Masalah...................................................................................1](#_Toc506759534)

[B. Identifikasi Masalah..........................................................................................8](#_Toc506759535)

[C. Batasan Masalah 9](#_Toc506759536)

[D. Batasan Penelitian 12](#_Toc506759537)

[E. Rumusan Masalah 12](#_Toc506759538)

[F. Tujuan Penelitian 13](#_Toc506759539)

[G. Manfaat Penelitian 13](#_Toc506759540)

[**BAB II KAJIAN PUSTAKA**](#_Toc506759541)

[A. Landasan Teoritis 15](#_Toc506759542)

[1. Kualitas Produk 14](#_Toc506759543)

[a. Pengertian Produk 14](#_Toc506759544)

[b. Klasifikasi Produk 15](#_Toc506759546)

1. Siklus Hidup Produk…………………………………………………..18
2. Pengertian Kualitas Produk……………………………………………19
3. Dimensi Kualitas Produk………………………………………………19

[2. Kualitas layanan 20](#_Toc506759551)

[a. Pengertian Layanan 20](#_Toc506759552)

[b. Karakteristik Layanan.............................................................................21](#_Toc506759553)

1. Kategori Layanan……………………………………………………….22
2. Pengertian Kualitas……………………………………………………..23
3. Dimensi Kualitas Layanan………………………………………………23

[3. Kepuasan Pelanggan 24](#_Toc506759557)

[a. Pengertian Kepuasan Pelanggan 24](#_Toc506759558)

[b. Mengukur Kepuasan Pelanggan 25](#_Toc506759561)

[c. Strategi Kepuasan Pelanggan 26](#_Toc506759561)

1. Dimensi Kepuasan Pelanggan………………………………………….29

[B. Penelitian Terdahulu 30](#_Toc506759565)

[C. Kerangka Pemikiran 32](#_Toc506759566)

[**BAB III METODE PENELITIAN**](#_Toc506759568)

[A. Objek Penelitian 34](#_Toc506759569)

[B. Desain Penelitian 34](#_Toc506759570)

[C. Variabel Penelitian 37](#_Toc506759571)

[D. Teknik Pengumpulan Data 40](#_Toc506759572)

[E. Teknik Pengambilan Sampel 41](#_Toc506759573)

[F. Teknik Analisis Data 42](#_Toc506759574)

[1. Uji Validitas 42](#_Toc506759575)

[2. Uji Reliabilitas 43](#_Toc506759576)

[3. Analisis Deskriptif 44](#_Toc506759577)

[a. Rata-Rata Hitung 44](#_Toc506759578)

[b. Analisis Persentase (%) 44](#_Toc506759579)

[c. Rentang Skala 44](#_Toc506759580)

[4. Uji Asumsi Klasik 45](#_Toc506759581)

[a. Uji Normalitas 45](#_Toc506759582)

[b. Uji Multikolinieritas 46](#_Toc506759583)

[c. Uji Heteroskedastisitas 46](#_Toc506759584)

[5. Analisis Regresi Ganda 47](#_Toc506759585)

1. [Uji Keberartian Model (Uji F) 47](#_Toc506759586)
2. Uji Signifikan Koefisien (Uji t)………………………………………….48
3. Koefisien Determinasi **(**R2)………………………………………………48

[**BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**](#_Toc506759589)

[A. Gambaran Umum Objek Penelitian 49](#_Toc506759590)

[B. Analisis Deskriptif 52](#_Toc506759591)

[1. Uji Validitas dan Reliabilitas 52](#_Toc506759592)

[a. Uji Validitas 52](#_Toc506759593)

[b. Uji Reliabilitas 54](#_Toc506759594)

[2. Profil Responden 55](#_Toc506759595)

[a. Jenis Kelamin 55](#_Toc506759597)

[b. Usia 56](#_Toc506759598)

[c. Pekerjaan 56](#_Toc506759599)

[c. Lokasi Tempat Tinggal 57](#_Toc506759599)

[3. Analisis Variabel 57](#_Toc506759601)

[a. Skor Rata-Rata Kualitas Produk 57](#_Toc506759602)

[b. Skor Rata-Rata Kualitas Layanan 58](#_Toc506759603)

[c. Skor Rata-Rata Kepuasan Pelanggan…………………………………...](#_Toc506759604)59

[4. Uji Asumsi Klasik 60](#_Toc506759605)

[a. Uji Normalitas 60](#_Toc506759606)

[b. Uji Heteroskedastisitas 61](#_Toc506759607)

[c. Uji Multikolinieritas 62](#_Toc506759608)

[5. Uji Regresi Linier Berganda 63](#_Toc506759609)

[a. Uji Keberartian Model (Uji F) 63](#_Toc506759610)

[b. Uji Variabel (Uji t) 63](#_Toc506759611)

[c. Uji Koefisien Determinasi (R2) 65](#_Toc506759612)

[C. Hasil Penelitian 66](#_Toc506759613)

[D. Hasil Penelitian 67](#_Toc506759613)

[**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**](#_Toc506759615)

[A. Kesimpulan 69](#_Toc506759616)

[B. Saran 70](#_Toc506759617)

[DAFTAR PUSTAKA 72](#_Toc506759618)

[LAMPIRAN 74](#_Toc506759618)