**DAFTAR ISI**

[**HALAMAN JUDUL** i](#_Toc9618030)

[**PENGESAHAN**](#_Toc9618031) ii

[**ABSTRAK** iii](#_Toc9618032)

[**ABSTRACT** iv](#_Toc9618033)

[**KATA PENGANTAR** v](#_Toc9618034)

[**DAFTAR ISI** vi](#_Toc9618035)i

[**DAFTAR TABEL** ix](#_Toc9618036)

[**DAFTAR LAMPIRAN** x](#_Toc9618037)

[**BAB I. PENDAHULUAN** 1](#_Toc9618038)

[A. Latar Belakang Masalah 1](#_Toc9618039)

[B. Identifikasi Masalah](#_Toc9618040) 3

[C. Batasan Masalah](#_Toc9618041) 3

[D. Batasan Penelitian](#_Toc9618042) 4

[E. Rumusan Masalah](#_Toc9618043) 4

[F. Tujuan Penelitian 5](#_Toc9618044)

[G. Manfaat Penelitian](#_Toc9618045) 5

[**BAB II. KAJIAN PUSTAKA**](#_Toc9618046) 6

[A. Landasan Teori](#_Toc9618047) 6

[a. Kualitas Produk](#_Toc9618048) 6

[b. Kualitas Layanan](#_Toc9618049) 9

[c. Kepuasan Konsumen 13](#_Toc9618050)

[B. Penelitian Terdahulu 1](#_Toc9618051)6

[C. Kerangka Pemikiran 1](#_Toc9618052)7

[D. Hipotesis Penelitian 1](#_Toc9618053)8

[**BAB III. METODELOGI PENELITIAN**](#_Toc9618055) 19

[A. Obyek Penelitian](#_Toc9618056) 19

[B. Desain Penelitian](#_Toc9618057) 19

[C. Variabel Penelitian 2](#_Toc9618058)1

[D. Teknik Pengumpulan Data 2](#_Toc9618059)4

[E. Teknik Pengambilan Sampel 2](#_Toc9618060)7

[F. Teknik Analisis Data 2](#_Toc9618061)8

[**BAB IV. ANALISIS DAN PEMBAHASAN** 36](#_Toc9618062)

[A. Gambaran Umum Objek Penelitian](#_Toc9618063) 36

[B. Analisis Deskriptif](#_Toc9618064) 37

[1. Uji Validitas](#_Toc9618064) 37

[2. Uji Reliabilitas](#_Toc9618064) 40

[3. Analisis Profile Responden](#_Toc9618064) 41

[4. Rata-Rata](#_Toc9618064) 43

[5. Uji Asumsi Klasik](#_Toc9618064) 48

[6. Uji Regresi Linear Berganda](#_Toc9618064) 50

[C. Hasil Penelitian](#_Toc9618065) 52

[D. Pembahasan](#_Toc9618066) 53

[**BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN**](#_Toc9618067) 55

[A. Kesimpulan](#_Toc9618068) 55

[B. Saran](#_Toc9618069) 55

[**DAFTAR PUSTAKA**](#_Toc9618070) 57

[**LAMPIRAN**](#_Toc9618071) 59