DAFTAR ISI

[JUDUL i](#_Toc16979146)

[ABSTRAK **Error! Bookmark not defined.**](#_Toc16979147)

[*ABSTRACT* ii](#_Toc16979148)

[KATA PENGANTAR ii](#_Toc16979149)

[DAFTAR ISI ii](#_Toc16979150)

[DAFTAR TABEL ii](#_Toc16979151)

[DAFTAR GAMBAR ii](#_Toc16979152)

[DAFTAR LAMPIRAN ii](#_Toc16979153)

[BAB I PENDAHULUAN 2](#_Toc16979154)

[A. Latar Belakang Masalah 2](#_Toc16979155)

[B. Identifikasi Masalah 2](#_Toc16979156)

[C. Batasan Masalah 2](#_Toc16979157)

P[D. Batasan Penelitian 2](#_Toc16979158)

[E. Rumusan Masalah 2](#_Toc16979159)

[F. Tujuan Penelitian 2](#_Toc16979160)

[G. Manfaat Penelitian 2](#_Toc16979161)

[BAB II KAJIAN PUSTAKA 2](#_Toc16979162)

[A. Landasan Teoritis 2](#_Toc16979163)

[1. Produk 2](#_Toc16979164)

[a. Pengertian Produk 2](#_Toc16979165)

[b. Lima Tingkatan Produk 2](#_Toc16979166)

[c. Klasifikasi Produk 2](#_Toc16979167)

[d. Siklus Hidup Produk 2](#_Toc16979168)

[e. Pengertian Kualitas 2](#_Toc16979169)

[f. Pengertian Kualitas Produk 2](#_Toc16979170)

[g. Dimensi Kualitas Produk 2](#_Toc16979171)

[2. Kualitas layanan 2](#_Toc16979172)

[a. Pengertian Layanan 2](#_Toc16979173)

[b. Karakteristik Layanan 2](#_Toc16979174)

[c. Pengertian Kualitas 2](#_Toc16979175)

[d. Dimensi Kualitas Layanan 2](#_Toc16979176)

[3. Kepuasan Pelanggan 2](#_Toc16979177)

[e. Pengertian Kepuasan Pelanggan 2](#_Toc16979178)

[f. Mengukur Kepuasan Pelanggan 2](#_Toc16979181)

[g. Strategi Kepuasan Pelanggan 2](#_Toc16979182)

[h. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan 2](#_Toc16979183)

[i. Dimensi Kepuasan Pelanggan 2](#_Toc16979184)

[B. Penelitian Terdahulu 2](#_Toc16979185)

[C. Kerangka Pemikiran 2](#_Toc16979186)

[D. Hipotesis 2](#_Toc16979187)

[BAB III METODE PENELITIAN 2](#_Toc16979188)

[A. Objek Penelitian 2](#_Toc16979189)

[B. Desain Penelitian 2](#_Toc16979190)

[C. Variabel Penelitian 2](#_Toc16979191)

[D. Teknik Pengumpulan Data 2](#_Toc16979192)

[E. Teknik Pengambilan Sampel 2](#_Toc16979193)

[F. Teknik Analisis Data 2](#_Toc16979194)

[1. Uji Validitas 2](#_Toc16979195)

[2. Uji Reliabilitas 2](#_Toc16979196)

[3. Analisis Deskriptif 2](#_Toc16979197)

[j. Rata-Rata Hitung 2](#_Toc16979198)

[k. Analisis Persentase (%) 2](#_Toc16979199)

[l. Rentang Skala 2](#_Toc16979200)

[4. Uji Asumsi Klasik 2](#_Toc16979201)

[m. Uji Normalitas 2](#_Toc16979202)

[n. Uji Multikolinieritas 2](#_Toc16979203)

[o. Uji Heteroskedastisitas 2](#_Toc16979204)

[5. Analisis Regresi Ganda 2](#_Toc16979205)

[6. Uji Keberartian Model (Uji F) 2](#_Toc16979206)

[7. Uji Signifikan Koefisien (Uji t) 2](#_Toc16979207)

[8. Koefisien Determinasi (R2) 2](#_Toc16979208)

[BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN 2](#_Toc16979209)

[A. Gambaran Umum Objek Penelitian 2](#_Toc16979210)

[B. Analisis Deskriptif 2](#_Toc16979213)

[1. Uji Validitas dan Reliabilitas 2](#_Toc16979214)

[a. Uji Validitas 2](#_Toc16979215)

[b. Uji Reliabilitas 2](#_Toc16979216)

[2. Profil Responden 2](#_Toc16979217)

[a. Pengunjung Burger King 2](#_Toc16979218)

[b. Jenis Kelamin 2](#_Toc16979219)

[c. Usia 2](#_Toc16979220)

[d. Pekerjaan 2](#_Toc16979221)

[e. Gaji/Pengeluaran per Bulan 2](#_Toc16979222)

[3. Analisis Variabel 2](#_Toc16979223)

[a. Penilaian indikator-indikator dari variabel Kualitas Produk 2](#_Toc16979224)

[b. Penilaian indikator-indikator dari variabel Kualitas Layanan 2](#_Toc16979225)

[c. Penilaian indikator-indikator dari variabel Kepuasan Pelanggan 2](#_Toc16979226)

[4. Uji Asumsi Klasik 2](#_Toc16979227)

[a. Uji Normalitas 2](#_Toc16979228)

[b. Uji Heteroskedastisitas 2](#_Toc16979229)

[c. Uji Multikolinieritas 2](#_Toc16979230)

[5. Uji Regresi Linier Berganda 2](#_Toc16979231)

[a. Uji Model (Uji F) 2](#_Toc16979232)

[b. Uji Variabel (Uji t) 2](#_Toc16979233)

[c. Koefisien Determinasi (R2) 2](#_Toc16979234)

[C. Hasil Penelitian 2](#_Toc16979235)

[D. Pembahasan 2](#_Toc16979236)

[BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 2](#_Toc16979237)

[A. Kesimpulan 2](#_Toc16979238)

[B. Saran 2](#_Toc16979239)

[DAFTAR PUSTAKA 2](#_Toc16979240)

[LAMPIRAN 2](#_Toc16979241)