**DAFTAR** **ISI**

JUDUL……………………………………………………………………………………….. i

PENGESAHAN ii

ABSTRAK iii

*ABSTRACT* iv

KATA PENGANTAR v

DAFTAR ISI vii

DAFTAR TABEL x

DAFTAR GAMBAR xi

DAFTAR LAMPIRAN…………………………………………………….. xii

BAB I PENDAHULUAN

1. Latar Belakang 1
2. Identifikasi Masalah 5
3. Rumusan Masalah 5
4. Tujuan Penelitian 5
5. Manfaat Penelitian 6

BAB II KAJIAN PUSTAKA

1. Landasan Teori 7

1. Daya Tarik Harga…………………………………………...…………………………7

a. Pengertian Harga…………………..………………………………………………. 7

b. Dimensi Harga………………………………………………………………………8

2. Kualitas Produ………………………………………………….... 10

a. Pengertian Kualitas 10

b. Pengertian Produk………………………………………………………………… 10

c. Pengertian Kualitas Produk……………………………………………………..... 10

d. Dimensi Kualitas Produk………………………………………………………… 11

3. Kepuasan Konsumen………………………………………………………………...13

a. Pengertian Kepuasan Konsumen………………………………………….............13

b. Dimensi Kepuasan Konsumen…………………………………………………… 13

1. Penelitian Terdahulu……………………………………………………………………15
2. Kerangka Pemikiran dan Hipotesis……………………………………………………. 20

a. Daya Tarik Harga dengan Kepuasan Konsumen………………………………… 21

b. Kualitas Produk dengan Kepuasan Konsumen…………………………………... 22

BAB III METODE PENELITIAN

1. Objek Penelitian……………………………………………………………………….. 24
2. Desain Penelitian…………………………………………………………………….....24
3. Variabel Penelitian dan Definisi Operasionalisasi…………………………………….. 26
4. Teknik Pengambilan Sampel…………………………………………………………...30
5. Teknik Pengumpulan Data…………………………………………………………….. 30
6. Teknik Analisis Data………………………………………………………………….. 31

1. Analisis Deskriptif……………………………………………………………….. 31

2. Rentang Nilai…………………………………………………………………….. 32

3. Uji Validitas……………………………………………………………………… 33

4. Uji Reliabilitas………………………………………………………………….....34

5. Analisis Regresi Linier Berganda………………………………………………... 35

a. Uji Asumsi Klasik……………………………………………………………...36

* Uji Normalitas………………………………………………………...36
* Uji Multikolinieritas…………………………………………………..36
* Uji Heteroskedasitas………………………………………………….37

1. Model Regresi Linier Berganda……………………………………………... 38
2. Uji F…………………………………………………………………………..38
3. Uji t…………………………………………………………………………... 39
4. Koefisien Determinasi…………..…………………………………………… 40

BAB IV Hasil Analisis dan Pembahasan

1. Gambaran Umum Perusahaan……………………………………………………….. 41
2. Analisis Responden………………………………………………………………….. 44
3. Uji Validitas dan Relibilitas…………………………………………………………..46
4. Analisis Deskriptif…………………………………………………………………… 52
5. Analisis Regresi Linier Berganda…………………………………………………….57

1. Uji Asumsi Klasik………………………………………………………………….57

a. Uji Normalitas……………………………………………………………...57

b. Uji Multikolinieritas………………………………………………………..58

c. Uji Heteroskedasitas……………………………………………………….59

2. Model Regresi Linier Berganda…………………………………………………... 60

a. Uji F………………………………………………………………………..61

b. Uji t……………………………………………………………………… 62

c. Koefisien Determinasi……………………………………………………...63

1. Pembahasan………………………………………………………………………….. 64

BAB V Kesimpulan dan Saran

1. Kesimpulan…………………………………………………………………………... 66
2. Saran………………………………………………………………………………..... 67

DAFTAR PUSTAKA 68

LAMPIRAN.............................................................................................................. ………… 70