**DAFTAR ISI**

HALAMAN JUDUL i

PENGESAHAN ii

ABSTRAK iii

ABSTRACT iv

KATA PENGANTAR v

DAFTAR ISI vii

DAFTAR TABEL x

DAFTAR GAMBAR xi

BAB I PENDAHULUAN 1

1. Latar Belakang Masalah 1
2. Identifikasi Masalah 6
3. Batasan Masalah 7
4. Batasan Penelitian 7
5. Rumusan Masalah 8
6. Tujuan Penelitian 8
7. Manfaat Penelitian 9

BAB II KAJIAN PUSTAKA 10

1. Landasan Teoritis 10
   1. Kualitas Produk 10
   2. Kualitas Layanan 15
   3. Kepuasan Pelanggan 18
2. Penelitian Terdahulu 23
3. Kerangka Pemikiran 27
4. Hipotesis Penelitian 28

BAB III METODE PENELITIAN 29

1. Objek Penelitian 29
2. Desain Penelitian 29
3. Operasionalisasi Konsep 31
   1. Kualitas Produk 31
   2. Kualitas Layanan 32
   3. Kepuasan Pelanggan 33
4. Teknik Pengambilan Sampel 34
5. Teknik Pengumpulan Data 35
6. Teknik Analisis Data 35
   1. Analisis Deskriptif 35
      1. Rata-Rata Hitung 35
      2. Rentang Skala 36
   2. Analisis Regresi Linier Berganda 37
7. Persamaan Regresi 37
8. Uji Asumsi Klasik 38
   * + 1. Uji Normalitas 38
       2. Uji Heterosedastisitas 39
       3. Uji Otokorelasi 39
       4. Uji Multikolinearitas 40
9. Uji Keberartian Model (Uji F) 41
10. Uji Koefisien Regresi (Uji t) 42
11. Koefisien Determinasi (R2) 42

BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN 43

1. Gambaran Umum Objek Penelitian 43
2. Analisis Deskriptif 46
3. Hasil Penelitian 47
4. Analisis Regresi Linier Berganda 47
5. Uji Asumsi Klasik 48
6. Uji Normalitas 48
7. Uji Heterosedastisitas 49
8. Uji Otokorelasi 49
9. Uji Multikolinearitas 50
10. Uji Keberartian Model (Uji F) 50
11. Uji Koefisien Regresi (Uji t) 51
12. Koefisien Determinasi (R2) 51
13. Pembahasan 52

BAB V SIMPULAN DAN SARAN 54

1. Simpulan 54
2. Saran 54

DAFTAR PUSTAKA 56

LAMPIRAN 59