# **DAFTAR ISI**

JUDUL i

PENGESAHAN ii

ABSTRAK iii

ABSTRACT iv

KATA PENGANTAR v

DAFTAR ISI vii

DAFTAR TABEL ix

DAFTAR GAMBAR ix

DAFTAR LAMPIRAN x

BAB I PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Identifikasi Masalah 8

C. Batasan Masalah 8

D. Batasan Penelitian 9

E. Rumusan Masalah 9

F. Tujuan Penelitian 10

G. Manfaat Penelitian 10

BAB II KAJIAN PUSTAKA 12

A. Landasan Teori 12

1. Produk 12

2. Kualitas Produk 13

3. Harga 16

4. Kepuasan Pelanggan 21

B. Penelitian Terdahulu 24

C. Kerangka Pemikiran dan Hipotesis 26

D. Hipotesis Penelitian 27

BAB III METODE PENELITIAN 28

A. Objek Penelitian 28

B. Desain Penelitian 28

C. Variabel Penelitian 31

D. Teknik Pengumpulan Data 33

E. Teknik Pengambilan Sampel 34

F. Teknik Analisis Data 35

1. Uji kuisioner 35

2. Analisis Deskriptif 37

3. Uji Asumsi Klasik 40

BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN 46

A. Gambaran Umum Objek Penelitian 46

B. Profil Responden 48

1. Analisis Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 48

2. Analisis Profil Responden Berdasarkan Usia 48

3. Analisis Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan 49

C. Uji Validitas dan Reliabilitas 49

1. Uji Validitas 49

2. Uji Reliabilitas 52

D. Analisis Deskriptif 53

E. Uji Asumsi Klasik 58

1. Uji Normalitas 58

2. Uji Multikolinearitas 59

3. Uji Heteroskedastisitas 60

F. Analisis Regresi Linier Berganda 61

1. Uji Keberartian Model (Uji F) 61

2. Uji Signifikan Koefisien (Uji t) 62

3. Koefisien Determinasi (R2) 63

G. Hasil Penelitian 63

H. Pembahasan 65

BAB V SIMPULAN DAN SARAN 68

A. Simpulan 68

B. Saran 69

1. Saran untuk perusahaan 69

2. Saran untuk peneliti selanjutnya 69

DAFTAR PUSTAKA 70