**DAFTAR ISI**

JUDUL i

PENGESAHAN ii

ABSTRAK iii

ABSTRACT iv

KATA PENGANTAR v

DAFTAR ISI vii

DAFTAR TABEL x

DAFTAR GAMBAR xii

DAFTAR LAMPIRAN ..................................................................................................... xiii

BAB I PENDAHULUAN

1. Latar Belakang 1
2. Identifikasi Masalah 4
3. Batasan Masalah 4
4. Batasan Penelitian 4
5. Rumusan Masalah 5
6. Tujuan Penelitian 5
7. Manfaat Penelitian6

BAB II KAJIAN PUSTAKA

1. Landasan Teoritis 6
2. Definisi Produk 6
3. Lima Tingkatan Produk 6
4. Klasifikasi Produk 7
5. Pengertian Kualitas Produk 9
6. Dimensi Kualitas Produk 9
7. Definisi Layanan 11
8. Karakteristik Layanan 11
9. Kategori Layanan 13
10. Dimensi Kualitas Layanan 13
11. Definisi Kepuasan Konsumen 14
12. Mengukur Kepuasan Konsumen 14
13. Strategi Kepuasan Konsumen 15
14. Dimensi Kepuasan Konsumen 19
15. Penelitian Terdahulu 20
16. Kerangka Pemikiran 22
17. Hipotesis 23

BAB III METODE PENELITIAN

1. Objek Penelitian 24
2. Desain Penelitian 24
3. Variabel Penelitian 26
4. Teknik Pengumpulan Data 28
5. Teknik Pengambilan Sampel 28
6. Teknik Analisis Data 29

BAB IV ANALISIS & PEMBAHASAN

1. Gambaran Umum Objek Penelitian 38
2. Analisis Deskriptif 39
3. Uji Validitas 39
4. Uji Reliabilitas 41
5. Profil Responden 42
6. Analisis Variabel 44
7. Uji Asumsi Klasik 49
8. Analisis Hasil Penelitian 52
9. Analisis Regresi Berganda 52
10. Uji Keberartian Model (Uji f) 52
11. Uji Signifikansi Koefisien (Uji t) 52
12. Koefisien Determinasi 54
13. Pembahasan 55

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan 59
2. Saran 59

DAFTAR PUSTAKA 61

LAMPIRAN 63