**DAFTAR ISI**

JUDUL i

PENGESAHAN ii

ABSTRAK iii

*ABSTRACT* iv

KATA PENGANTAR v

DAFTAR ISI vii

DAFTAR TABEL ix

DAFTAR GAMBAR x

DAFTAR LAMPIRAN xi

BAB I PENDAHULUAN 1

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

BAB II KAJIAN PUSTAKA 10

1. LandasanTeori 10
2. Produk 10
3. Kualitas Produk 11
4. Kualitas Layanan 13
5. Kepuasan Pelanggan 17
6. Penelitian Terdahulu 22
7. Kerangka Pemikiran dan Hipotesis 23
8. Hubungan Kualitas Produk dengan Kepuasan Pelanggan 23
9. Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pelanggan 23
10. Hipotesis Penelitian 24

BAB III METODOLOGI PENELITIAN 25

1. Objek Penelitian 25
2. Desain Penelitian 25
3. Variabel Penelitian 27
4. Teknik Pegambilan Sampel30
5. Teknik Pengumpulan Data 31
6. Teknik Analisis Data 31
7. Analisis Deskriptif 31
8. Rata-Rata hitung (*Mean*) 31
9. Analisis Presentase 32
10. Rentang Skala 32
11. Uji Validitas 33
12. Uji Reliabilitas 34
13. Analisis Regresi Linier Berganda 34
14. Uji Asumsi Klasik 34
15. Uji Normalitas 34
16. Uji Multikolinieritas 35
17. Uji Heterokedastisitas 35
18. Model Regresi 36
19. Uji Keberartian Model (Uji F) 36
20. Uji Signifikan Koefisien(Uji t) 38
21. Koefisien Determinasi 38

BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN 40

1. Gambaran Umum Objek Penelitian 40
2. Profil Responden 42
3. Profil Responden Berdasarkan JenisKelamin 42
4. Profil Responden Berdasarkan Usia 42
5. Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan 43
6. Uji Validitas dan Reliabilitas 43
7. Uji Validitas 43
8. Uji Reliabilitas 47
9. Analisis Deskriptif 48
10. Kualitas Produk 48
11. Kualitas Layanan 50
12. Kepuasan Pelanggan 52
13. Uji Asumsi Klasik 54
14. Uji Normalitas 54
15. Uji Multikolineritas 55
16. Uji Heterokedastisitas 56
17. Analisis Regresi Linier Berganda 58
18. Uji Keberartian Model (Uji F) 58
19. Uji Signifikan Koefisien (Uji t) 59
20. Koefisien Determinasi 60
21. Hasil penelitian 61
22. Pembahasan 62

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 65

1. Kesimpulan 65
2. Saran 65
3. Bagi Perusahaan 66
4. Bagi Peneliti Selanjutnya 66

DAFTAR PUSTAKA 67

LAMPIRAN 69