DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

KUTIPAN

ABSTRAK

ABSTRACT

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI iv

DAFTAR TABEL viii

DAFTAR GAMBAR x

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah 4

1.2.1 Identifikasi Masalah 4

1.2.2 Rumusan Masalah 4

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 5

1.3.1 Maksud Penelitian 5

1.3.2 Tujuan Penelitian 5

1.4 Kegunaan Penelitian 5

1.4.1 Kegunaan Non-Akademis 5

1.4.2 Kegunaan Akademis 6

1.5 Waktu dan Tempat Penelitian 6

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS 8

2.1 Kajian Pustaka 8

2.1.1 Produk 8

2.1.1.1 Pengertian Produk 8

2.1.1.2 Kualitas Produk 8

2.1.1.3 Hubungan Produk Terhadap Kepuasan Konsumen 9

2.1.2 Kualitas Jasa Layanan 10

2.1.2.1 Pengertian Kualitas 10

2.1.2.2 Pengertian Jasa 10

2.1.2.3 Elemen Jasa/Layanan 11

2.1.2.4 Ekspektasi Konsumen Mengenai Layanan 15

2.1.2.5 Hubungan Kualitas Jasa Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen 17

2.1.3 Kepuasan Konsumen 17

2.1.4 Pengaruh Produk Dan Kualitas Jasa Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen..... 19

2.1.5 Hasil Penelitian Terdahulu 21

2.2 Kerangka Pemikiran 24

2.2.1 Produk 24

2.2.2 Hubungan Antara Produk Terhadap Kepuasan Konsumen..... 24

2.2.3 Kualitas Jasa Layanan 25

2.2.4 Hubungan Antara Kualitas Jasa Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen 25
2.2.5 Kepuasan Konsumen 26
2.2.6 Hubungan Antara Produk dan Kualitas Jasa Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen..... 26
2.3 Hipotesis 29
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN 30
3.1 Objek Penelitian 30
3.2 Metode Penelitian 30
3.2.1 Desain Penelitian 32
3.2.2 Operasionalisasi Variabel 35
3.2.3 Sumber dan Teknik Penentuan Data 36
3.2.3.1 Sumber Data 36
3.2.3.2 Teknik Penentuan Data 37
3.2.4 Teknik Pengumpulan Data 38
3.2.4.1 Uji Validitas 39
3.2.4.2 Uji Reliabilitas 40
3.2.4.3 Uji MIS 42
3.2.5 Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis 44
3.2.5.1 Rancangan Analisis 44
3.2.5.1.1 Analisis Deskriptif/Kualitatif 44
3.2.5.1.2 Analisis Verifikatif/Kuantitatif 45
3.2.5.2 Pengujian Hipotesis 51

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 55

4.1 Gambaran Umum Perusahaan 55

4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan 55

4.1.2 Struktur Bagan Organisasi Perusahaan 60

4.2 Karakteristik Responden 62

4.2.1 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Produk, Kualitas Jasa Layanan dan Kepuasan Konsumen 64

4.3 Analisis Deskriptif 65

4.3.1 Analisis Deskriptif Variabel Produk 65

4.3.2 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Jasa Layanan 68

4.3.3 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen 73

4.4 Analisis Verifikatif 76

4.4.1 Analisis Pengaruh Produk Dan Kualitas Jasa Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Secara Parsial Dan Simultan (Analisis Jalur/Path) 76

4.4.2 Pengujian Hipotesis 81

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 90

5.1 Kesimpulan 90

5.2 Saran 92

DAFTAR PUSTAKA xi

RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN