## DAFTAR ISI

**LEMBAR PENGESAHAN** ..... i
**LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN** ..... ii
**ABSTRAK** ..... iii
***ABSTRACT*** ..... iv
**KATA PENGANTAR** ..... v
**DAFTAR ISI** ..... vii
**DAFTAR GAMBAR** ..... xi
**DAFTAR TABEL** ..... xii
**DAFTAR LAMPIRAN** ..... xvii

**BAB I PENDAHULUAN** ..... 1
1.1 Latar Belakang Penelitan ..... 7
1.2 Identifikasi Masalah ..... 7
1.3 Rumusan Masalah ..... 7
1.4 Tujuan Penelitian ..... 8
1.5 Kegunaan Penelitian ..... 9

**BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS** ..... 11
2.1 Kajian Pustaka ..... 11
2.1.1 Kualitas Produk ..... 11
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Produk ..... 11
2.1.1.2 Dimensi Kualitas Produk ..... 12
2.1.1.3 Indikator Kualitas Produk ..... 16
2.1.2 Penetapan Harga ..... 17
2.1.2.1 Pengertian Penetapan Harga ..... 17
2.1.2.2 Strategi Penetapan Harga ..... 18
2.1.2.3 Indikator Penetapan Harga ..... 19

2.1.3 Kepuasan Konsumen ..... 20
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Konsumen ..... 20
2.1.3.2 Dimensi Kepuasan Konsumen ..... 21
2.1.3.3 Indikator Kepuasan Konsumen ..... 21
2.1.4 Penelitian Terdahulu ..... 22
2.2 Kerangka Pemikiran ..... 25
2.2.1 Keterkaitan Antar Variabel Penelitian ..... 26
2.2.1.1 Hubungan Kualitas Produk dengan Kepuasan Konsumen ..... 26
2.2.1.2 Hubungan Penetapan Harga dengan Kepuasan Konsumen ..... 26
2.2.1.3 Hubungan Kualitas Produk dan Penetapan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen ..... 26
2.3 Hipotesis ..... 28

**BAB III METODE PENELITIAN** ..... 29
3.1 Objek Penelitian ..... 29
3.2 Metode dan Desain Penelitian ..... 30
3.2.1 Metode yang Digunakan ..... 30
3.2.2 Desain Penelitian ..... 31
3.3 Operasionalisasi Variabel ..... 33
3.4 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data ..... 36
3.4.1 Sumber Data ..... 36
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data ..... 37
3.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Penarikan Sampel ..... 39

3.5.1 Populasi ..... 39
3.5.2 Sampel ..... 39
3.5.3 Teknik Penarikan Sampel ..... 40
3.6 Rancangan Analisis Data dan Uji Hipotesis ..... 41
3.6.1 Rancangan Analisis Data ..... 41
3.6.1.1 Teknik Analisis Data ..... 45
3.6.1.1.1 Uji Validitas ..... 45
3.6.1.1.2 Uji Realibilitas ..... 48
3.6.1.1.3 Uji $R^2$ ( Pengjujian Koefisien Determinasi) ..... 54

3.6.2 Uji Hipotesis ..... 55
3.6.2.1 Uji F ( Pengujian Hipotesis Secara Simultan ) ..... 56
3.6.2.2 Uji t ( Pengujian Hipotesis Secara Parsial ) ..... 57

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN** ..... 59
4.1 Hasil Penelitian ..... 59
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian ..... 59
4.1.1.1 Gambaran Perusahaan ..... 59
4.1.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan ..... 60
4.1.1.3 Deskriptif Jabatan ..... 61
4.2 Pembahasan ..... 61
4.2.1 Karakteristik Responden ..... 61
4.2.2 Analisis Deskriptif / Kualitatif ..... 66
4.2.2.1 Deskripsi Variabel Kualitas Produk ..... 67
4.2.2.2 Deskripsi Variabel Penetapan Harga ..... 69
4.2.2.3 Dskriptif Variabel Kepuasan Konsumen ..... 71
4.2.2.4 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Kualitas produk ..... 73
4.2.2.5 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Penetapan Harga ..... 84

4.2.2.6 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Konsumen ..... 92

4.2.3.1 Analisis Korelasi Ganda ..... 101
4.2.3.2 Analisis Regresi Linier Berganda ..... 101
4.1.3.3 Pengujian Hipotesis ..... 106
**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN** ..... 114
5.1 Kesimpulan ..... 114
5.2 Saran ..... 116

**DAFTAR PUSTAKA** ..... 118