DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan i
Lembar Pernyataan ii
Abstrak iii
Kata Pengantar iv
Daftar Isi v
Daftar Gambar vi
Daftar Tabel vii
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1. Latar Belakang 1
1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah 7
1.2.1 Identifikasi Masalah 7
1.2.2 Rumusan Masalah 7
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian 8
1.3.1 Maksud Penelitian 8
1.3.2 Tujuan Penelitian 8
1.4. Kegunaan Penelitian 9
1.4.1 Kegunaan Praktis 9
1.4.2 Kegunaan Akademis 9
1.5. Lokasi dan Waktu Penelitian 10
BAB II KAJIAN PUSTAKA,KERANGKAPEMIKIRAN DAN HIPOTESIS . 11
2.1.Kajian Pustaka 11
2.1.1. Definisi Kualitas Produk 11
2.1.1.1 Pengertian Kualiatas Produk 11
2.1.1.2 Dimensi Kualiatas Produk 12
2.1.1.3 Klasifikasi Produk 14
2.1.1.1 Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas 16
2.1.2. Definisi Harga 19
2.1.2.1 Pengertian Harga 19

2.1.2.2 Faktor-faktor yang perlu dipertimbangkan dalam menetapkan 20
2.1.2.3 Tujuan Penetapan Harga 24
2.1.3. Definisi Kepuasan Konsumen 26
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Konsumen 26
2.1.3.2 Pengukuran Kepuasan Konsumen 27
2.1.3.3 Manfaat Pengukuran Kepuasan Konsumen 30
2.2.Kerangka Pemikiran 31
2.2.1 Hubungan antara Kualitas Produk(X1) dengan Kepuasan Konsumen(Y) 32
2.3.2 Hubungan antara Harga(X2) dengan Kepuasan Konsumen(Y) 33
2.3.3 Hubungan antara Kualitas Produk(X1) dan Harga(X2) dengan Kepuasan Konsumen (Y) 33
2.3.Penelitian Terdahulu 35
2.4.Hipotesis 37
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN 38
3.1. Objek Penelitian 38
3.2.Metodologi Penelitian 38
3.2.1 Metode Penelitaian 38
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data 39
3.2.3 Jenis dan Sumber Data 40
3.2.4 Populasi dan Sampel 40
3.2.4.1 Populasi 40
3.2.4.2 Sampel 40
3.2.5 Desain Penelitian 41
3.2.6 Operasionalisasi Variabel 44
3.2.7 Teknik Pengolahan Data dan Analisa 47

3.2.8 Uji Validitas 49
3.2.9 Uji Realibilitas 50
3.3. Analisis Regresi Linier Berganda 51
3.3.1 Analisis Korelasi 53
3.3.2 Analisis Koefesin Determinasi 54
3.3.3 Uji MSI 55
3.3.4 Uji Hipotesis 56
3.3.4.1 Uji Hipotesis secara Simultan 56
3.3.4.2 Uji Hipotesis secara Parsial 57
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 59
4.1 Gambaran Umum Perusahaan 59
4.1.1 Sejarah Singkat IFA 59
4.1.2 Struktur Organisasi 60
4.1.2.1 Visi dan Misi 60
4.1.3 Job Description 61
4.1.4 Aktivitas Perusahaan 64
4.2 Karakteristik Responden 65
4.2.1 Analisis Deskriptif Mengenai Kualitas Produk 69
4.2.2 Analisis Deskriptif Mengenai Harga Produk 82
4.2.3 Analisis Deskriptif Mengenai Kepuasan Konsumen 86
4.3 Analisis Verifikatif 95
4.3.1 Analisis Pengaruh Kualitas Produk IFA dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis IFA Wilayah Banjaran 95
4.3.1.1 Regresi Linier Berganda 96
4.3.1.2 Analisis Korelasi 98
4.3.1.3 Analisis Koefisien Determinasi 101
4.3.1.4 Pengujian Hipotesis 105

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 112
5.1 Kesimpulan.....112
5.2 Saran.....113
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN