DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....

PERNYATAAN KEASLIAN .....

ABSTRAK i

ABSTRACK ii

KATA PENGANTAR iii

DAFTAR ISI vi

DAFTAR TABEL xi

DAFTAR GAMBAR xiv

DAFTAR LAMPIRAN xv

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang..... 1

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah..... 12

1.2.1 Identifikasi Masalah 12

1.2.2 Rumusan Masalah 13

1.3 Maksud dan Tujuan 13

1.3.1 Maksud Penelitian 13

1.3.2 Tujuan Penelitian 14

1.4 Kegunaan Penelitia 14

1.4.1 Kegunaan Praktis 15

1.4.2 Kegunaan Akademis 15

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian 16

1.5.1 Lokasi Penelitian 16

1.5.2 Waktu Penelitian 16

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS 17

2.1 Kajian Pustaka 17

2.1.1 Pengertian Kualitas Produk 17

2.1.1.1 Tingkat Produk 19

2.1.1.2 Indikator Kualitas Produk 20

2.1.2 Pengertian Harga 21

2.1.2.1 Konsep Harga 23

2.1.2.2 Dimensi Strategik Harga 23

2.1.2.3 Peranan Harga 25

2.1.2.4 Indikator Harga 27

2.1.3 Kepuasan Pelanggan 27

2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan 27

2.1.3.2 Faktor Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan 32

2.1.3.2 Idikator Kepuasan Pelanggan 36

2.1.4 Hasil Penelitian Terdahulu 38

2.2 Kerangka Pemikiran 41

2.2.1 Hubungan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan 41

2.2.2 Hubungan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan 43
2.2.3 Hubungan Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan 44
2.3 Hipotesis..... 45
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN 46
3.1 Objek Penelitian 46
3.2 Metode Penelitian 47
3.2.1 Desain Penelitian 48
3.2.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional..... 53
3.2.2.1 Variabel Dependen 53
3.2.2.2 Variabel Independen 54
3.2.2.3 Definisi Operasional 54
3.2.3 Sumber dan Penentuan Data 56
3.2.3.1 Sumber Data 56
3.2.3.2 Teknik Penentuan Data 57
3.2.4 Teknik Pengumpulan Data 58
3.2.4.1 Uji MSI 59
3.2.3.2 Uji Validitas 61
3.2.3.2 Uji Reabilitas..... 65
3.2.5 Rencana Analisis dan Pengujian Hipotesis 68
3.2.5.1 Rencana Analisis 68
3.2.5.1.1 Analisis Deskriptif/Kualitatif..... 69
3.2.5.1.2 Analisis Verifikatif Kuantitatif 71

3.2.5.2 Pengujian Hipotesis 78

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 82

4.1 Gambaran Umum 82

4.1.1 Sejarah Perusahaan 82

4.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan 83

4.1.2 Kegiatan Usaha Perusahaan 100

4.2 Pembahasan Penelitian 100

4.2.1 Karakteristik Responden 102

4.2.2 Analisis Deskriptif 104

4.2.2.1 Analisis Deskriptif Kualitas Produk Sebagai variabel X1 104

4.2.2.2 Analisis Deskriptif Harga Sebagai variabel X2 .. 116

4.2.2.3 Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan Sebagai variabel Y 124

4.2.3 Analisis Verifikatif 130

4.2.3.1 Persamaan Regresi Linier Berganda 130

4.2.3.2 Uji Asumsi Klasik 132

4.2.3.3 Analisis Korelasi 136

4.2.3.4 Analisis Koefisien Determinasi..... 149

4.2.3.4 Uji Hipotesis..... 141

4.2.3.4.1 Pengujian Secara Parsial (Uji-T)..... 141

4.2.3.4.1 Pengujian Secara Simultan (Uji-F) 144

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 148

5.1 Kesimpulan 148

5.2 Saran 150

DAFTAR PUSTAKA .....

LAMPIRAN-LAMPIRAN .....