

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Kegunaan Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1 KAJIAN PUSTAKA	10
2.1.1 Kualitas Produk	10
2.1.2 Harga	13
2.1.3 Kualitas Pelayanan	17
2.1.4 Kepuasan Konsumen	21
2.1.5 Kajian Empirik Beberapa Hasil Penelitian	27
2.2 KERANGKA PEMIKIRAN	29
2.3 HIPOTESIS	33
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Objek Dan Subjek Penelitian	34
3.2 Metode Penelitian	34
3.3 Operasional Variabel	35
3.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	37
3.4.1 Populasi	37
3.4.2 Sampel	38
3.4.3 Teknik Sampling	39
3.5 Alat Pengumpulan Data dan Sumber Data	39
3.5.1 Alat Pengumpulan Data	39
3.5.2 Sumber Data	40
3.6 Rancangan Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	40
3.6.1 Uji Validitas	41
3.6.2 Uji Reliabilitas	43
3.7 Teknik Analisis Data	44
3.7.1 Method of Succesive Interval (MSI)	44
3.7.2 Persamaan Regresi Linier Berganda	45
3.7.3 Analisis Korelasi ganda	46
3.7.4 Koefisien Determinasi	46
3.8 Pengujian Hipotesis	47
3.8.1 Uji F Statistik	47
3.8.2 Uji t Statistik	47

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Perusahaan	48
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan	48
4.1.2	Struktur Organisasi	51
4.1.3	Produk Toko Roti dan Kue Soes Merdeka	51
4.2	Deskripsi Responden	53
4.2.1	Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
4.2.2	Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	54
4.2.3	Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	55
4.2.4	Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	57
4.2.5	Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan	58
4.2.6	Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal	59
4.2.7	Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Rutinitas Pembelian	60
4.3	Gambaran Umum Variabel Penelitian	61
4.3.1	Gambaran Variabel Kualitas Produk	61
4.3.2	Gambaran Variabel Harga	68
4.3.3	Gambaran Variabel Kualitas Pelayanan	72
4.3.4	Gambaran Variabel Kepuasan Konsumen	80
4.4	Teknik Analisis Data	88
4.4.1	Analisis Regresi Linier Berganda	88
4.4.2	Prediksi Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	89
4.4.3	Analisis Korelasi Ganda	90
4.4.4	Koefisien Determinasi	91
4.5	Pengujian Hipotesis.....	92
4.5.1	Uji Hipotesa Secara Simultan (Uji F)	92
4.5.2	Uji Hipotesa Secara Parsial (Uji t)	94
4.6	Pembahasan Hasil Penelitian	95
4.6.1	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen	96
4.6.2	Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen	97
4.6.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	99
4.6.4	Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	100

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	103
5.2	Saran	104

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN – LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP