

## DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian.....	8
1.3.1 Tujuan.....	8
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS .	12
2.1 Kajian Pustaka .....	12
2.1.1 Konsep Toko .....	11
2.1.1.1 Pengertian Toko .....	13
2.1.1.2 Macam –macam transaksi di toko.....	11
2.1.1.3 Keuntungan membuka toko.....	11
2.1.1.4 Fungsi desain toko.....	12

2.1.2	Konsep Kualitas .....	13
2.1.2.1	Pengertian kualitas .....	13
2.1.2.2	Dimensi kualitas .....	16
2.1.2.3	Perspektif kualitas .....	18
2.1.2.4	Karakteristik kualitas.....	19
2.1.3	Kualitas produk .....	22
2.1.3.1	Pengertian produk.....	22
2.1.3.2	Faktor – faktor yang mempengaruhi kualitas produk .....	25
2.1.3.3	Dimensi kualitas produk.....	26
2.1.3.4	Tahap – tahap pengendalian kualitas produk .....	28
2.1.4	Kualitas Pelayanan .....	28
2.1.4.1	Pengertian Jasa .....	29
2.1.4.2	Karakteristik Jasa .....	29
2.1.4.3	Kualitas jasa .....	31
2.1.4.4	Penilaian konsumen terhadap kualitas jasa .....	32
2.1.4.5	Dimensi kualitas jasa.....	34
2.1.5	Kepuasan Konsumen.....	38
2.1.5.1	Pelanggan .....	38
2.1.5.2	Tipe – tipe pelanggan .....	40
2.1.5.3	Pengertian kepuasan konsumen.....	41
2.1.5.4	Strategi kepuasan pelanggan .....	46
2.1.5.5	Metode pengukuran kepuasan pelanggan.....	50
2.2	Hubungan kualitas produk dengan kepuasan konsumen .....	52

2.3 Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen.....	53
2.4 Kerangka Pemikiran.....	55
2.5 Hipotesis .....	59
<b>BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN .....</b>	<b>60</b>
3.1 Objek Penelitian .....	60
3.2 Subjek Penelitian.....	60
3.3 Metode Penelitian.....	60
3.3.1 Jenis Penelitian yang digunakan.....	60
3.3.2 Teknik pengumpulan data .....	61
3.3.3 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling Penelitian.....	61
3.3.3.1 Teknik sampling Penelitian.....	63
3.3.3.2 Operasional variabel .....	64
3.3.4 Teknik analisis data .....	70
3.3.5 Rancangan Pengujian Validitas dan Realiabilitas .....	71
3.3.5.1 Uji validitas.....	71
3.3.5.2 Uji Realibilitas .....	72
3.3.5.3 Analisis regresi linier berganda .....	72
3.3.5.4 Uji determinan ( $R^2$ ) .....	74
3.3.6 Rancangan Pengujian Hipotesis .....	75
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>78</b>
4.1 Gambaran wilayah Kabupaten Bandung .....	78
4.2 Deskripsi subjek penelitian .....	79
4.2.1 Karakteristik Responden.....	80

4.2.1.1	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	80
4.2.1.2	Karakteristik Responden berdasarkan Usia .....	80
4.2.1.3	Karakteristik Responden berdasarkan status marital .....	81
4.2.1.4	karakteristik Responden berdasarkan pekerjaan.....	81
4.2.1.5	Karakteristik Responden berdasarkan pendidikan.....	82
4.2.1.6	Karakteristik Responden berdasarkan Penghasilan .....	82
4.2.1.7	Karakteristik Responden berdasarkan kunjungan.....	83
4.3	Deskripsi objek penelitian.....	84
4.3.1	Deskripsi variabel kualitas produk.....	84
4.3.1.1	Persepsi Responden Tentang <i>Performance</i> .....	84
4.3.1.2	Persepsi Responden Tentang <i>Reliability</i> .....	85
4.3.1.3	Persepsi Responden Tentang <i>Feature</i> .....	86
4.3.1.4	Persepsi Responden Tentang <i>Conformance</i> .....	87
4.3.1.5	Persepsi Responden Tentang <i>Aesthetics</i> .....	88
4.3.1.6	Persepsi Responden Tentang <i>Perceived Quality</i> ss.....	89
4.3.1.7	hasil keseluruhan persepsi kualitas produk.....	90
4.3.2	Deskripsi variabel kualitas pelayanan .....	92
4.3.2.1	Persepsi responden tentang <i>tangible</i> .....	92
4.3.2.2	Persepsi konsumen tentang <i>reliability</i> .....	94
4.3.2.3	Persepsi konsumen tentang <i>responsiveness</i> .....	95
4.3.2.4	Persepsi konsumen tentang <i>assurance</i> .....	95
4.3.2.5	Persepsi konsumen tentang <i>empati</i> .....	96

4.3.2.6 Hasil keseluruhan persepsi kualitas pelayanan .....	97
4.3.3 Deskripsi variabel kepuasan konsumen .....	99
4.3.3.1 Persepsi responden tentang kualitas produk.....	99
4.3.3.2 Persepsi responden tentang kualitas pelayanan .....	99
4.3.3.3 Persepsi responden tentang emosional.....	100
4.3.3.4 Persepsi responden tentang harga.....	101
4.3.3.5 Persepsi responden tentang biaya.....	101
4.3.3.6 Hasil keseluruhan persepsi responden tentang kepuasan konsumen .....	102
4.4 Analisis data dan pengujian hipotesis .....	103
4.4.1 Analisis regresi linier berganda .....	103
4.4.2 Analisis korelasi ganda (uji r kuadrat).....	106
4.4.3 Koefisien determinasi .....	107
4.4.4 Uji hipotesis berganda (uji F) .....	108
4.4.5 Uji hipotesis secara individu (uji t).....	110
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian.....	111
4.5.1 Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada pengusaha toko kue se-Kabupaten Bandung .....	111
4.5.2 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada pengusaha toko kue se-Kabupaten Bandung .....	112
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>114</b>
5.1 Kesimpulan.....	114
5.2 Saran .....	114

DAFTAR PUSTAKA .....xx

LAMPIRAN.....xxii

