

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMI	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Kajian Teori	10
2.1.1 Kualitas Produk	10
2.1.2 Kualitas Pelayanan	12
2.1.3 Promosi	14
2.1.4 Kepuasan Konsumen	16
2.2 Penelitian Terdahulu	17
2.3 Hipotesis	22
2.4 Model Penelitian	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	25
3.1 Jenis Penelitian	25
3.2 Populasi dan Sampel	25
3.2.1 Populasi	25
3.2.2 Sampel	25
3.3 Sumber Data	26
3.4 Definisi Operasional Variabel Penelitian	26
3.5 Teknik Pengumpulan Data	30

3.6	Teknik Pengukuran Data.....	30
3.7	Uji Instrumen.....	30
3.7.1	Uji validitas	30
3.7.2	Uji Reliabilitas.....	31
3.8	Uji Asumsi Klasik.....	31
3.8.1	Uji Normalitas	31
3.8.2	Uji Multikolinearitas	31
3.8.3	Uji Heteroskedastisitas.....	32
3.9	Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	32
3.10	Uji Hipotesis.....	33
3.10.1	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	33
3.10.2	Uji Kelayakan Model (Uji Statistik F).....	33
3.10.3	Uji Parsial (Uji t)	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		34
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	34
4.2	Karakteristik Responden	34
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	34
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Status.....	36
4.3	Analisis Deskripsi Variabel Penelitian.....	36
4.3.1	Variabel Kualitas Produk	37
4.3.2	Variabel Kualitas Layanan	39
4.3.3	Variabel Promosi	40
4.3.4	Variabel Kepuasan Konsumen	42
4.4	Hasil Pengujian Instrumen Penelitian	43
4.4.1	Uji Validitas	43
4.4.2	Uji Reliabilitas.....	44
4.5	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	45
4.5.1	Uji Normalitas	45
4.5.2	Uji Multikolinearitas.....	46
4.5.3	Uji Heteroskedastisitas.....	46
4.6	Analisis Regresi Linear Berganda	47
4.7	Hasil Uji Hipotesis.....	48
4.7.1	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	48

4.7.2	Uji Simultan (Uji F).....	49
4.7.3	Uji Parsial (Uji t)	50
4.8	Pembahasan.....	51
4.8.1	Pengaruh kualitas produk (X1), kualitas layanan (X2), dan promosi (X3) terhadap kepuasan konsumen (Y).....	51
4.8.2	Pengaruh kualitas produk (X1) terhadap kepuasan konsumen (Y)	52
4.8.3	Pengaruh kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan konsumen (Y).....	54
4.8.4	Pengaruh promosi (X3) terhadap kepuasan konsumen (Y).....	55
BAB V PENUTUP		57
5.1	Kesimpulan	57
5.2	Saran	58
DAFTAR PUSTAKA		60
LAMPIRAN		64

