

DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN MUNAQOSYAH</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	6
E. Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>9</b>
A. Deskripsi Teori .....	9
1. Theory Of Planned Behavior .....	9
2. Kualitas Pelayanan .....	10
3. Kualitas Produk .....	15
4. Harga .....	20
5. Kepuasan Konsumen .....	24
B. Penelitian Terdahulu .....	28
C. Kerangka Berfikir .....	32
D. Hipotesis .....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>34</b>
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	34
1. Jenis Penelitian .....	34
2. Pendekatan Penelitian .....	34
B. Populasi dan Sampel .....	35
1. Populasi .....	35
2. Sampel .....	35
C. Sumber Data .....	36
D. Identifikasi Variabel.....	37
E. Variabel Operasional .....	37
F. Teknik Pengumpulan Data.....	39

G.	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	41
1.	Uji Validitas.....	41
2.	Uji Reliabilitas.....	42
H.	Uji Asumsi Klasik.....	42
1.	Uji Normalitas.....	42
2.	Uji Multikolinieritas.....	43
3.	Uji Heteroskedastisitas.....	44
I.	Teknik Analisis Data.....	44
1.	Analisis Regresi Linier Berganda.....	44
2.	Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t).....	45
3.	Uji Koefisien Regresi Secara Simultan (Uji F) ....	45
4.	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	46
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>47</b>
A.	Hasil Penelitian.....	47
1.	Gambaran Obyek Penelitian.....	47
2.	Analisis Data.....	55
B.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	65
1.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Konveksi Orarie di Desa Wedarijaksa Pati.....	65
2.	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Konveksi Orarie di Desa Wedarijaksa Pati.....	66
3.	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Konveksi Orarie di Desa Wedarijaksa Pati.....	68
4.	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Konveksi Orarie di Desa Wedarijaksa Pati.....	69
<b>BAB V PENUTUP .....</b>		<b>71</b>
A.	Simpulan.....	71
B.	Saran-Saran.....	72
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>.....</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>		<b>.....</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....</b>		<b>.....</b>

**DAFTAR TABEL**

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	29
Tabel 3. 1 Variabel Operasional.....	38
Tabel 3. 2 Skala Likert untuk Kuesioner.....	41
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden .....	49
Tabel 4. 2 Usia Responden.....	49
Tabel 4. 3 Pekerjaan Responden .....	50
Tabel 4. 4 Selama 3 Bulan Terakhir Berapa Kali Responden Melakukan Pemesanan.....	51
Tabel 4. 5 Deskripsi Jawaban Variabel “Kualitas Pelayanan”.....	51
Tabel 4. 6 Deskripsi Jawaban Variabel “Kualitas Produk” .....	52
Tabel 4. 7 Deskripsi Jawaban Variabel “Harga”.....	53
Tabel 4. 8 Deskripsi Jawaban Variabel “Kepuasan Konsumen”.....	54
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Instrumen.....	56
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen .....	57
Tabel 4. 11 Hasil Uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test .....	58
Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikolinieritas.....	60
Tabel 4. 13 Hasil Uji Hipotesis Analisis Regresi Linier Berganda .....	61
Tabel 4. 14 Hasil Uji t (Parsial).....	63
Tabel 4. 15 Hasil Uji F (Simultan).....	64
Tabel 4. 16 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	65

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir ..... 32  
Gambar 4. 1 Logo Usaha..... 47  
Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas Probability Plot ..... 59  
Gambar 4. 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas ..... 60

