

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
PENGESAHAN MUNAQOSYAH	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Sistematika Penulisan	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Definisi Teori	10
1. Grand Theory	10
2. Kepuasan Konsumen	11
3. Kualitas Produk.....	18
4. Kualitas Pelayanan.....	21
5. Variasi Produk	26
B. Hasil Penelitian Terdahulu	30
C. Kerangka Berpikir.....	33
D. Hipotesis.....	34
BAB III METODE PENELITIAN	39
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	39
B. <i>Setting</i> Penelitian	39
C. Populasi dan Sampel.....	40
1. Populasi.....	40
2. Sampel	40
D. Desain dan Definisi Operasional Variabel	41
1. Variabel Penelitian.....	41
2. Variabel Operasional	42
E. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	44
1. Uji Validitas Instrumen.....	44
2. Uji Reliabilitas Instrumen	44

F. Teknik Pengumpulan Data	45
G. Uji Asumsi Klasik	47
H. Teknik Analisis Data	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
A. Hasil Penelitian.....	52
1. Gambaran Objek Penelitian	52
2. Deskripsi Data Penelitian.....	55
3. Analisis Data.....	72
B. Pembahasan	82
1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen CV. Cipta Harmoni Buah Bekasi.....	82
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen CV. Cipta Harmoni Buah Bekasi.....	84
3. Pengaruh Variasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen CV. Cipta Harmoni Buah Bekasi.....	86
4. Pengaruh Kualitas produk, Kualitas Pelayanan dan Variasi Produk terhadap Kepuasan Konsumen CV. Cipta Harmoni Buah Bekasi	89
BAB V PENUTUP	91
A. Simpulan.....	91
B. Saran.....	92

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Penjualan	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	30
Tabel 2. 2 Kerangka Berfikir	34
Tabel 3. 1 Variabel Operasional	42
Tabel 3. 2 Kuesioner Penelitian	46
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden	55
Tabel 4. 2 Usia Responden	56
Tabel 4. 3 Frekuensi Variabel Kualitas Produk	57
Tabel 4. 4 Variabel Kualitas Pelayanan	62
Tabel 4. 5 Variabel Variasi Produk	65
Tabel 4. 6 Variabel Kepuasan Konsumen	68
Tabel 4. 7 Uji Validitas Kualitas Produk	72
Tabel 4. 8 Uji Validitas Kualitas Pelayanan	73
Tabel 4. 9 Uji Validitas Variasi Produk	73
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen	74
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabelitas	74
Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikolinearitas	75
Tabel 4. 13 Hasil Uji Heteroskedastisitas	76
Tabel 4. 14 Hasil Uji Normalitas	77
Tabel 4. 15 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	78
Tabel 4. 16 Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	80
Tabel 4. 17 Hasil Uji F-Simultan	80
Tabel 4. 18 Hasil Uji T-Parsial	81