

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN NOTA PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Sistematika Penelitian.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	11
A. Deskripsi Teori	11
1. Kualitas Produk.....	11
a. Pengertian Kualitas Produk	11
b. Dimensi Kualitas Produk.....	10
2. Kualitas Pelayanan.....	12
a. Pelayanan.....	12
b. Pengertian Kualitas Pelayanan	16
c. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	16
d. Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Pelayanan	18
3. Harga.....	20
a. Pengertian Harga	20
b. Variabel Harga.....	22
c. Prosedur Penetapan Harga.....	23
d. Strategi Penetapan Harga.....	26
4. Kepuasan Konsumen.....	32
a. Pengukuran Kepuasan Konsumen .	32
b. Keluhan Pelanggan.....	33

B. Penelitian Terdahulu.....	36
C. Kerangka Berfikir	50
D. Pengembangan Hipotesis.....	52
BAB III METODE PENELITIAN	58
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	58
1. Jenis Penelitian.....	58
2. Pendekatan Penelitian	58
B. Sumber Data	59
C. Populasi dan Sampel.....	60
1. Populasi.....	60
2. Sampel.....	60
D. Tata Variabel Penelitian	62
E. Definisi Operasional	63
F. Teknik Pengumpulan Data	69
G. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	72
1. Uji Validitas	72
2. Uji Reliabilitas	74
H. Uji Asumsi Klasik	76
1. Uji Multikolinieritas.....	76
2. Uji Autokorelasi.....	77
3. Uji Heterokedastisitas	78
4. Uji Normalitas.....	80
I. Teknik Analisis Data	
1. Analisis Regresi Linier berganda.....	80
2. Uji Koefisien Regresi secara Parsial (uji t).....	81
3. Uji Koefisien Regresi secara Bersama- sama (Uji F)	82
4. Koefisien Determinasi.....	83
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBA HASAN	84
A. Gambaran Obyek Penelitian	84
B. Gambaran Umum Responden.....	90
1. Jenis Kelamin Responden	91
2. Usia Responden.....	91
3. Pekerjaan Responden	92
C. Deskripsi Statistik Angket Responden	93
D. Hasil Uji Asumsi Klasik	93

1. Uji Multikolinieritas.....	93
2. Uji Autokorelasi.....	94
3. Uji Normalitas.....	95
4. Uji Heterokedastisitas	96
E. Hasil Analisis Data	98
1. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	98
2. Hasil Analisis Uji Hipotesis	100
a. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik).....	100
b. Uji Signifikansi Simultan (Uji F) ...	101
c. Koefisien Daterminasi	102
F. Pembahasan dan Analisis	104
1. Pengaruh <i>Kualitas Produk</i> terhadap Kepuasan Konsumen di Aziz Jaya Resto desa Bumiharjo kecamatan Winong kabupatenPati	104
2. Pengaruh <i>Kualitas Pelayanan</i> terhadap Kepuasan Konsumen di Aziz Jaya Resto desa Bumiharjo kecamatan Winong kabupaten Pati	104
3. Pengaruh <i>Harga</i> terhadap Kepuasan Konsumen di Aziz Jaya Resto desa Bumiharjo kecamatan Winong kabupaten Pati.....	105
4. Pengaruh <i>Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan</i> dan <i>Harga</i> terhadap Kepuasan Konsumen di Aziz Jaya Resto desa Bumiharjo kecamatan Winong kabupaten Pati	106
5. Implikasi Penelitian.....	107
BAB V PENUTUP	108
A. Kesimpulan.....	109
B. Keterbatasan Penelitian	109
C. Saran	110
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

1. Tabel 2.1 Karakteristik Produk (barang) dan pelayanan	13
2. Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	49
3. Tabel 3.2 Skala Perbandingan.....	53
4. Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Non Responden .	55
5. Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas Non Responden.....	57
6. Tabel 4.1 Deskripsi Statistik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	73
7. Tabel 4.2 Deskripsi Statistik Responden Berdasarkan Usia	73
8. Tabel 4.3 Deskripsi Statistik Responden Berdasarkan Pekerjaan	74
9. Tabel 4.4 Deskripsi Statistik Angket Responden.....	75
10. Tabel 4.5 Hasil Pengujian Multikolinieritas	76
11. Tabel 4.6 Hasil Pengujian Autokorelasi.....	77
12. Tabel 4.7 Analisis Regresi Berganda	81
13. Tabel 4.8 Uji Statistik t	83
14. Tabel 4.9 Uji F	84
15. Tabel 4.10 Koefisien Determinasi.....	85

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	38
2. Gambar 2.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen.....	40
3. Gambar 2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	41
4. Gambar 2.4 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	41
5. Gambar 2.5 Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	43
6. Gambar 4.1 Struktur Organisasi Aziz Jaya Resto.....	67
7. Gambar 4.2 Uji Normalitas	78
8. Gambar 4.3 Uji Heterokedastisitas.....	79

