

**DAFTAR ISI**

Halaman Judul .....	i
Persetujuan Pembimbing .....	ii
Pengesahan Munaqosyah .....	iii
Pernyataan Keaslian Skripsi .....	iv
Abstrak .....	v
Motto .....	vi
Persembahan .....	vii
Pedoman Transliterasi Arab-Latin .....	viii
Kata Pengantar .....	ix
Daftar Isi .....	xi
Daftar Tabel .....	xiii
Daftar Gambar .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	8
E. Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Deskripsi Teori	
1. Total quality manajemen .....	10
2. <i>Cognitive Dissonance Theory</i> .....	15
3. Kualitas Produk .....	17
4. Kualitas Pelayanan .....	27
5. Kepuasan Konsumen .....	32
B. Penelitian Terdahulu .....	38
C. Kerangka Berpikir .....	42
D. Hipotesis .....	44
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis dan Pendekatan .....	48
B. Sumber Data .....	49
C. Setting penelitian .....	49
D. Populasi dan Sampel .....	49
E. Instrumen Penelitian .....	51
F. Identifikasi Variabel .....	52
G. Desain dan Definisi Operasional Variabel .....	52

H. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	54
I. Teknik Pengumpulan Data .....	55
J. Teknik Analisis Data .....	56

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Penelitian	
1. Gambaran Obyek Penelitian .....	63
2. Gambaran umum responden .....	65
3. Deskripsi Data Penelitian .....	69
4. Analisis data .....	72
B. Pembahasan	
1. Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen .....	83
2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen .....	85
3. Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen .....	86

**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	88
B. Keterbatasan Penelitian .....	88
C. Saran .....	89

**DAFTAR PUSTAKA  
LAMPIRAN-LAMPIRAN  
DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

**DAFTAR TABEL**

Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel .....	53
Tabel 3. 2 Skala Likert .....	57
Tabel 3. 3 Kategori Skala .....	58
Tabel 4. 1 Tabel Statistik Responden Berdasarkan .....	65
Tabel 4. 2 Tabel Statistik Responden Berdasarkan .....	66
Tabel 4. 3 Tabel Statistik Responden Berdasarkan .....	67
Tabel 4. 4 Tabel Statistik Responden Berdasarkan .....	68
Tabel 4. 5 Tabel Statistik Responden Berdasarkan Profesi .....	68
Tabel 4. 6 Tabel Frekuensi Atribut Kualitas Produk .....	69
Tabel 4. 7 Tabel Frekuensi Kualitas Pelayanan .....	70
Tabel 4. 8 Tabel Frekuensi Kepuasan Konsumen Variabel (Y) .....	72
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas .....	73
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas .....	74
Tabel 4. 11 Hasil Uji Multikolinearitas .....	75
Tabel 4. 12 Hasil Uji Autokorelasi .....	76
Tabel 4. 13 Nilai Durbin Watson .....	76
Tabel 4. 14 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	79
Tabel 4. 15 Hasil Uji t .....	81
Tabel 4. 16 Analisis Uji f .....	82
Tabel 4. 17 Hasil Koefisiensi Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	83



**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir ..... 44  
Gambar 4. 1 grafik Hasil Uji Heteroskedastisitas ..... 77  
Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas dengan Grafik Normal p Plot. 78  
Gambar 4. 3 Hasil Uji Normalitas dengan Grafik Histogram..... 78

