

DAFTAR ISI

COVER.....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS DAN BEBAS PLAGIAT.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	iii
BAB I: PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	3
1.4. Manfaat Penelitian.....	4
1.5. Sistematika Penulisan.....	4
BAB II: TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1. Pengertian Kualitas Produk.....	7
2.2. Pengertian Kualitas Layanan.....	10
2.3 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	12
2.4 Penelitian Terdahulu.....	14
2.5 Kerangka Pemikiran.....	16

2.6 Hipotesis.....	16
BAB III: METODE PENELITIAN.....	18
3.1. Desain Penelitian.....	18
3.2. Variabel Penelitian.....	18
3.2.1 Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	18
3.3. Metode Pengumpulan Data.....	20
3.3.1 Jenis dan Sumber Data.....	20
3.3.2 Pengumpulan Data.....	20
3.3.3 Lokasi dan Waktu.....	21
3.3.4 Deskripsi Objek Penelitian.....	22
3.4. Populasi dan Sampel.....	23
3.4.1 Populasi.....	23
3.4.2 Sampel	23
BAB IV: ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	25
4.1 Gambaran Umum.....	25
4.2 Hasil Analisis Kuesioner Madou Coffee.....	26
4.2.1 Uji Kualitas Data.....	26
4.2.1.1 Uji Validitas.....	26
4.2.1.2 Uji Reliabilitas.....	28
4.2.2 Uji Asumsi Klasik.....	29
4.2.2.1 Uji Normalitas.....	29
4.2.2.2 Uji Multikolonieritas.....	30
4.2.2.3 Uji Heteroskedasitas.....	31

4.2.2.4 Uji Autokorelasi.....	32
4.2.3 Uji Hipotesis.....	33
4.2.3.1 Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	33
4.2.3.2 Uji Simultan (Uji F)	35
4.2.3.3 Uji Parsial (Uji t)	35
4.2.3.4 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	36
4.3. Profil Responden.....	57
4.3.1 Persentase Jenis Kelamin.....	57
4.3.2 Analisis Kualitas Layanan	57
4.3.3 Tingkat Kepuasan Pelanggan	59
BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN.....	73
5.1. Kesimpulan.....	73
5.2. Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA.....	75
LAMPIRAN.....	80