

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS DAN BEBAS PLAGIAT.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	2
1.3 Rumusan Masalah.....	2
1.4 Tujuan Penelitian.....	2
1.5 Manfaat Penelitian.....	3
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	3
1.5.2 Manfaat Praktis.....	3

1.6 Sistematika Penulisan Laporan.....	3
1.7 Kesimpulan Bab.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Kerangka Teori.....	5
2.1.1 Kualitas Pelayanan.....	5
2.1.2 Kualitas Produk.....	7
2.1.3 Kepuasan Konsumen.....	8
2.2 Kerangka Pemikiran.....	10
2.2.1 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen.....	10
2.2.2 Hubungan Antara Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen.....	11
2.3 Penelitian Terdahulu.....	12
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	17
3.1 Perspektif Metodologi.....	17
3.2 Unit Analisis.....	17
3.2.1 Lokasi Penelitian.....	17
3.2.2 Subjek Penelitian.....	18
3.3 Wilayah Penelitian dan Sumber Data.....	18

3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	19
3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	20
3.5.1 Uji Validitas.....	20
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	21
3.6 Analisis Data.....	21
3.6.1 Uji Normalitas.....	22
3.6.2 Pengujian Hipotesis.....	22
BAB IV ANALISIS HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	23
4.1 Hasil Penelitian.....	23
4.1.1 Gambaran Umum Penelitian.....	23
4.2 Profil Responden.....	23
4.2.1 Kelompok Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	23
4.2.2 Kelompok Responden Berdasarkan Usia.....	23
4.2.3 Kelompok Responden Berdasarkan Waktu Kunjungan.....	24
4.2.4 Kelompok Responden Berdasarkan Domisili Tempat Tinggal.....	25
4.2.5 Kelompok Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	25
4.2.6 Kelompok Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	26
4.2.7 Kelompok Responden Berdasarkan Rentang Pendapatan.....	26

4.3 Analisis Kualitas Pelayanan	27
4.4 Analisis Kualitas Produk.....	51
4.5 Analisis Kepuasan Konsumen.....	58
4.6 Uji Normalitas.....	65
4.7 Pengujian Hipotesis.....	66
4.7.1 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen.....	66
4.7.2 Hubungan Antara Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen.....	66
4.8 Pembahasan.....	67
4.8.1 Hubungan Korelasi Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	67
4.8.2 Hubungan Korelasi Antara Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen.....	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	70
5.1 Kesimpulan.....	70
5.2 Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA.....	72