

## DAFTAR ISI

Halaman

### LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

### LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii

### BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	5
1.3 Pembatasan Masalah .....	6
1.4 Perumusan Masalah .....	6
1.5 Tujuan Penelitian .....	6
1.6 Manfaat Penelitian .....	7

### BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kerangka Teoritis .....	9
2.1.1 Kualitas Produk .....	9
2.1.1.1 Definisi Kualitas .....	9

2.1.1.2 Definisi Produk .....	11
2.1.1.3 Fungsi Produk .....	11
2.1.1.4 Klasifikasi Produk .....	12
2.1.1.5 Atribut Produk .....	14
2.1.1.6 Kualitas Produk .....	15
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	18
2.1.2.1 Definisi Kualitas .....	18
2.1.2.2 Definisi Pelayanan .....	18
2.1.2.3 Kualitas Pelayanan.....	19
2.1.3 Harga .....	24
2.1.3.1 Pengertian Harga .....	24
2.1.3.2 Strategi Penetapan Harga.....	26
2.1.3.3 Tujuan Penetapan Harga .....	29
2.1.4 Kepuasan Konsumen .....	31
2.2 Penelitian Relevan .....	36
2.3 Kerangka Berpikir .....	39
2.4 Hipotesis Penelitian .....	41

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1 Lokasi Penelitian .....	43
3.2 Populasi dan Sampel .....	43
3.2.1 Populasi .....	43
3.2.2 Sampel .....	43

3.3	Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional .....	44
3.3.1	Variabel Penelitian .....	44
3.3.2	Defenisi Operasional .....	45
3.4	Teknik Pengumpulan Data .....	48
3.5	Uji Instrumen Penelitian .....	51
3.5.1	Uji Validitas .....	51
3.5.2	Uji Reliabilitas .....	52
3.6	Teknik Analisa Data .....	53
3.6.1	Uji Asumsi Klasik .....	53
3.6.2	Analisis Regresi Linier Berganda.....	54
3.6.3	Uji Hipotesis .....	55
3.6.4	Koefisien Determinasi .....	56

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1	Hasil Penelitian.....	58
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan.....	58
4.1.2	Visi dan Misi Perusahaan.....	59
4.1.3	Struktur Organisasi Perusahaan.....	60
4.1.4	Deskripsi Responden .....	60
4.1.5	Deskripsi Angket Responden .....	62
4.2	Analisis Data Penelitian.....	64
4.2.1	Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas.....	64
4.2.2	Transformasi Data Ordinal Ke Data Interval .....	70

4.2.3 Uji Asumsi Klasik .....	70
4.2.3.1 Uji Normalitas Data .....	70
4.2.3.2 Uji Multikolinearitas.....	73
4.2.3.3 Uji Heterokedastisitas .....	74
4.2.4 Analisis Regresi Berganda .....	75
4.2.5 Uji Hipotesis .....	77
4.2.5.1 Uji Simultan ( Uji F ) .....	77
4.2.5.2 Uji Parsial ( Uji t ) .....	78
4.2.6 Koefisien determinasi ( $R^2$ ).....	79
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	80

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	82
5.2 Saran .....	83

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

