

## DAFTAR ISI

|  | <b>Hal</b>  |
|--|-------------|
| <b>ABSTRAK .....</b>                                     | <b>i</b>    |
| <b>ABSTRACT .....</b>                                    | <b>ii</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>                              | <b>iii</b>  |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                   | <b>vi</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                                | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                                | <b>ix</b>   |
| <br>   |             |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>                           | <b>1</b>    |
| 1.1.Latar Belakang .....                                 | 1           |
| 1.2.Identifikasi Masalah.....                            | 6           |
| 1.3.PembatasanMasalah .....                              | 7           |
| 1.4.RumusanMasalah .....                                 | 7           |
| 1.5.TujuanPenelitian .....                               | 8           |
| 1.6.ManfaatPenelitian .....                              | 8           |
| <br>   |             |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>                     | <b>10</b>   |
| 2.1. KerangkaTeoritis .....                              | 10          |
| 2.1.1.Kepuasan Konsumen .....                            | 10          |
| 2.1.1.1.Pengertian Kepuasan Konsumen .....               | 10          |
| 2.1.1.2.Pengukuran Kepuasan KOnsumen .....               | 14          |
| 2.1.1.3.Manfaat Kepuasan Konsumen .....                  | 15          |
| 2.1.1.4.Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen ..... | 16          |
| 2.1.1.5.indikator Kepuasan Konsumen .....                | 18          |
| 2.1.2.Bukti Fisik .....                                  | 20          |
| 2.1.2.1.Pengertian Bukti Fisik.....                      | 20          |
| 2.1.2.2.Indikator Bukti Fisik .....                      | 23          |
| 2.1.3.Keandalan .....                                    | 24          |
| 2.1.3.1.Pengertian Keandalan .....                       | 24          |
| 2.1.3.2.inkator Keandalan .....                          | 26          |
| 2.1.4.Jaminan .....                                      | 27          |
| 2.1.4.1.Pengertian Jaminan .....                         | 27          |
| 2.1.4.2.Indikator Jaminan.....                           | 28          |
| 2.2. Penelitian yang Relevan .....                       | 29          |
| 2.3. Kerangka Berfikir .....                             | 32          |
| 2.4. Hipotesis .....                                     | 34          |
| <br>   |             |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>                   | <b>35</b>   |
| 3.1. Lokasi Penelitian .....                             | 35          |
| 3.2. Populasidan Sampel .....                            | 35          |
| 3.2.1. Populasi .....                                    | 35          |
| 3.2.2. Sampel .....                                      | 36          |
| 3.3. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....   | 37          |
| 3.3.1. Variabel Penelitian .....                         | 37          |

|   |           |
|---|-----------|
| 3.3.2. Definisi Operasional.....                              | 37        |
| 3.4. Teknik Pengumpulan Data.....                             | 40        |
| 3.5. Uji Validitas dan Reliabilitas .....                     | 43        |
| 3.5.1. Uji Validitas .....                                    | 43        |
| 3.5.2. Uji Reliabilitas.....                                  | 44        |
| 3.6. Teknik Analisis Data.....                                | 45        |
| 3.6.1. Uji Asumsi Klasik .....                                | 45        |
| 3.6.1.1. Uji Normalitas.....                                  | 46        |
| 3.6.1.2. Uji Multikolinieritas.....                           | 46        |
| 3.6.1.3. Uji Heteroskedastisitas.....                         | 47        |
| 3.6.2. Analisis Regresi Linier Berganda.....                  | 47        |
| 3.6.3. Uji Hipotesis.....                                     | 48        |
| 3.6.3.1. Uji Parsial (Uji t).....                             | 48        |
| 3.6.3.2. Uji Signifikan simultan (Uji F).....                 | 50        |
| 3.7. Uji Koefisien Determinan ( $R^2$ ) .....                 | 51        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>           | <b>52</b> |
| 4.1. Hasil Penelitian.....                                    | 52        |
| 4.1.1. Sejarah Singkat Rumah Makan Ayam Penyet surabaya... .. | 52        |
| 4.1.1.1. Visi dan Misi Perusahaan .....                       | 55        |
| 4.1.1.2. Struktur Organisasi Perusahaan .....                 | 55        |
| 4.1.2. Deskripsi Responden Penelitian .....                   | 59        |
| 4.1.3. Identifikasi Responden .....                           | 59        |
| 4.2. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Kuesioner .....       | 61        |
| 4.2.1. Variabel Bukti Fisik ( $X_1$ ).....                    | 61        |
| 4.2.2. Variabel Keandalan ( $X_2$ ).....                      | 63        |
| 4.2.3. Variabel Jaminan ( $X_3$ ) .....                       | 64        |
| 4.2.4. Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....                    | 65        |
| 4.3. Transformasi Data Ordinal ke interval .....              | 66        |
| 4.4. Teknik Analisis Data .....                               | 66        |
| 4.4.1. Uji Asumsi Klasik.....                                 | 66        |
| 4.4.1.1. Uji Normalitas .....                                 | 66        |
| 4.4.1.2. Uji Multikolinieritas .....                          | 69        |
| 4.4.1.3. Uji Heteroskedastisitas .....                        | 70        |
| 4.4.2. Analisis Regresi Linier Berganda.....                  | 72        |
| 4.4.3. Uji Hipotesis .....                                    | 74        |
| 4.4.3.1. Uji Parsial (Uji t) .....                            | 74        |
| 4.4.3.2. Uji Simultan (Uji F).....                            | 75        |
| 4.4.3.3. Uji Determinasi ( $R^2$ ).....                       | 76        |
| 4.5. Pembahasan Hasil Penelitian.....                         | 77        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>                        | <b>81</b> |
| 5.1. Kesimpulan .....   | 81        |
| 5.2. Saran .....  | 82        |

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN