

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Pembatasan Masalah.....	8
1.4 Rumusan Masalah.....	9
1.5 Tujuan Penelitian.....	9
1.6 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kerangka Teoritis.....	11
2.1.1 Kepuasan Konsumen.....	11
2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	11
2.1.1.2 Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	13
2.1.1.3 Manfaat Kepuasan Konsumen.....	14
2.1.1.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	16
2.1.1.5 Indikator Kepuasan Konsumen.....	18
2.1.2 Daya Tahan Produk (<i>Durability</i>).....	20
2.1.2.1 Pengertian Daya Tahan Produk (<i>Durability</i>).....	20
2.1.2.2 Klasifikasi Produk Berdasarkan Daya Tahan Produk (<i>Durabilit</i>).....	20
2.1.2.3 Indikator Daya Tahan Produk (<i>Durability</i>).....	21
2.1.3 Daya Tanggap (<i>Responsoveness</i>).....	22
2.1.3.1 Pengertian Daya Tanggap (<i>Responsoveness</i>).....	22
2.1.3.2 Indikator Daya Tanggap (<i>Responsoveness</i>).....	23
2.2 Penelitian Relevan.....	24
2.3 Kerangka Berfikir.....	27
2.4 Hipotesis.....	28

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi dan waktu Penelitian.....	29
3.2 Populasi dan Sampel.....	29
3.2.1 Populasi.....	29
3.2.2 Sampel.....	29
3.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	30
3.3.1 Variabel Penelitian.....	30
3.3.2 Definisi Operasional.....	30
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	34
3.5.1 Uji validitas.....	34
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	35
3.6 Teknik Analisis Data.....	35
3.6.1 Uji Asumsi Klasik.....	35
3.6.1.1 Uji Normalitas.....	35
3.6.1.2 Uji Multikolinearitas.....	36
3.6.1.3 Uji Heterokedastisitas.....	37
3.6.2 Analisis Regrensi Berganda.....	37
3.6.3 Uji Hipotesis.....	38
3.6.3.1 Uji F(simultan).....	38
3.6.3.2 Uji t (Parsial).....	39
3.6.4 Koefesien Determinan (R^2).....	40

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian.....	41
4.1.1 Sejarah singkat perusahaan.....	41
4.2 Identifikasi Responden.....	41
4.3 Analisis Data Penelitian.....	43
4.3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	43
4.3.1.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel <i>Durability</i> (X_1).....	44
4.3.1.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel <i>Responsiveness</i> (X_2).....	45
4.3.1.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	46
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	48
4.4.1 Uji Normalitas.....	48
4.4.2 Uji Multikolinearitas.....	50
4.4.3 Uji Heterokedastisitas.....	51
4.4.4 Uji Regresi Linier Berganda.....	53
4.5 Uji Hipotesis.....	54
4.5.1 Uji simultan (Uji F).....	54

4.5.2 Uji parsial (Uji T).....	56
4.5.3 Uji Koefesien Determinan (R^2).....	57
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian	56
4.6.1 Pengaruh <i>Durability</i> terhadap Kepuasan Konsumen.....	59
4.6.2 Pengaruh <i>Responsiveness</i> terhadap Kepuasan Konsumen.....	60
4.6.3 Pengaruh <i>Durability</i> Dan <i>Responsiveness</i> Terhadap Kepuasan Konsumen.....	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	62
5.2 Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA.....	63
LAMPIRAN	

