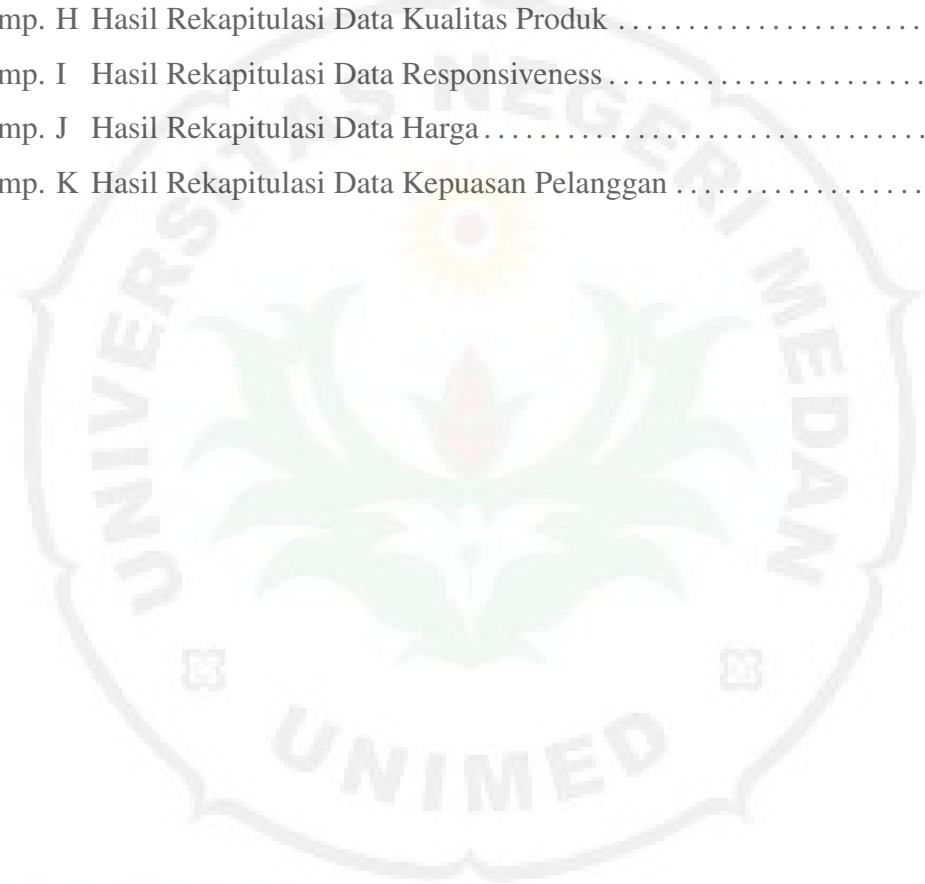


DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
RIWAYAT HIDUP	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG	1
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Penelitian Terdahulu	5
2.2 Kepuasan Pelanggan	5
2.2.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	5
2.2.2. Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan	6
2.2.3. Faktor-Faktor Timbulnya Ketidakpuasan Pelanggan	7
2.3 Kualitas Pelayanan	8
2.3.1. Pengertian Kualitas Pelayanan	8
2.3.2. Faktor Faktor Dalam Menentukan Kualitas Pelayanan	9
2.3.3. Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Layanan	9
2.3.4. Strategi Penyempurnaan Kualitas Pelayanan	10
2.3.5. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan	10
2.4 Kualitas Produk	11
2.4.1. Pengertian Kualitas Produk	11
2.4.2. Hubungan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	12
2.5 Harga	12
2.5.1. Pengertian Harga	12
2.5.2. Tujuan Penentuan Harga	13
2.6 Data dan Variabel	13

	2.6.1. Data	13
	2.6.2. Variabel Penelitian	14
2.7	Uji Validitas dan Reliabilitas	18
	2.7.1. Uji Validitas	18
	2.7.2. Reliabilitas	19
2.8	Uji Asumsi Klasik	19
	2.8.1. Uji Normalitas	19
	2.8.2. Uji Multikolinieritas	19
	2.8.3. Uji Heteroskedastisitas	20
2.9	<i>Analisis Regresi Linier Berganda</i>	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		24
3.1	Jenis Penelitian	24
3.2	Lokasi dan Waktu Penelitian	24
3.3	Populasi dan Sampel	25
3.4	Tehnik Pengumpulan Data	26
3.5	Uji Validitas dan Reliabilitas	27
	3.5.1. Uji Validitas	27
	3.5.2. Uji Reliabilitas	28
3.6	Teknik Analisis Data	28
	3.6.1. Statistik Deskriptif	28
	3.6.2. Asumsi Klasik	28
	3.6.3. Analisis Regresi Linear Berganda	30
	3.6.4. Uji Hipotesis	31
BAB IV HASIL PENELITIAN		34
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	34
4.2	Deskripsi Pengumpulan Data	36
4.3	UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS	36
	4.3.1. Uji Validitas	37
	4.3.2. Uji Reliabilitas	38
4.4	Hasil Analisis Data	39
	4.4.1. Statistik Deskriptif	39
	4.4.2. Asumsi klasik	39
	4.4.3. Analisis Regresi Linier Berganda	43
	4.4.4. Uji Hipotesis	44
4.5	Pembahasan	45
BAB V PENUTUP		47
5.1	Kesimpulan	47
5.2	Saran	47
DAFTAR PUSTAKA		48
INDEKS		49
Lamp. A Surat Izin Penelitian		49
Lamp. B Struktur organisasi PDAM Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan tahun 2021		50

Lamp. C Surat Selesai Penelitian	52
Lamp. D Kuesioner Kualitas Produk	53
Lamp. E Kuesioner Responsiveness	54
Lamp. F Kuesioner Harga	55
Lamp. G Kuesioner Kepuasan Pelanggan	56
Lamp. H Hasil Rekapitulasi Data Kualitas Produk	57
Lamp. I Hasil Rekapitulasi Data Responsiveness	60
Lamp. J Hasil Rekapitulasi Data Harga	63
Lamp. K Hasil Rekapitulasi Data Kepuasan Pelanggan	66



THE
Character Building
UNIVERSITY