

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Batasan Masalah	10
1.4 Rumusan Masalah	10
1.5 Tujuan Penelitian	10
1.6 Manfaat Penelitian	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
2.1 Kajian Teoritis	12
2.1.1 Kepuasan Pelanggan	12
2.1.2 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	12
2.1.3 Indikator Kepuasan Pelanggan	13
2.1.4 Harga	14
2.1.5 Strategi Penetapan Harga	14
2.1.6 Faktor yang Mempengaruhi Harga	15
2.1.7 Indikator Harga	15
2.1.8 Kualitas Produk	15
2.1.9 Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Produk	16
2.1.10 Indikator Kualitas Produk	16
2.2 Penelitian Terdahulu	17

2.3	Kerangka Konseptual	20
2.3.1	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	20
2.3.2	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	20
2.3.3	Pengaruh Harga dan Kualitas Terhadap Kepuasan Pelanggan	21
2.4	Hipotesis	21
BAB III METODE PENELITIAN		23
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian	23
3.2	Jenis Penelitian	23
3.3	Populasi dan Sampel	23
3.3.1	Populasi	23
3.3.2	Sampel	24
3.4	Definisi Operasional Variabel	24
3.4.1	Variabel Penelitian	24
3.4.2	Definisi Operasional	25
3.5	Desain Penelitian	27
3.6	Teknik Pengumpulan Data	28
3.7	Instrumen Penelitian	29
3.7.1	Uji Validitas	29
3.7.2	Uji Reliabilitas	30
3.8	Prosedur Penelitian	30
3.8.1	Persiapan Penelitian	30
3.8.2	Pengumpulan Data	31
3.8.3	Pelaksanaan Pengumpulan Data	31
3.8.4	Analisis Data	31
3.8.5	Penyusunan Laporan	31
3.9	Analisis Data	31
3.9.1.	Uji Asumsi Klasik	31
3.9.2.	Regresi Linier Berganda	33
3.9.3.	Uji Hipotesis	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		36
4.1	Hasil Penelitian	36
4.1.1	Gambaran Umum Toko Oemah Tani	36

4.1.2	Identifikasi Responden	36
4.1.3	Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	38
4.1.4	Uji Instrumen Penelitian	43
4.1.5	Analisis Data	48
4.1.6	Analisis Regresi Linear Berganda	53
4.1.7	Uji Hipotesis	54
4.2	Pembahasan Hasil Penelitian	56
4.2.1	Pengaruh Harga (X1) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	56
4.2.2	Pengaruh Kualitas Produk (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	57
4.2.3	Pengaruh Harga (X1) dan Kualitas Produk (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		59
5.1	Kesimpulan	59
5.2	Saran	59
DAFTAR PUSTAKA		61
LAMPIRAN		75