

## DAFTAR ISI

|                                        |            |
|----------------------------------------|------------|
| <b>ABSTRAK .....</b>                   | <b>ii</b>  |
| <b><i>ABSTRACT</i> .....</b>           | <b>iii</b> |
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>            | <b>iv</b>  |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>                | <b>vii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>              | <b>x</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>             | <b>xi</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>           | <b>xii</b> |
| <br>                                   |            |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>         | <b>1</b>   |
| 1.1 Latar Belakang Masalah .....       | 1          |
| 1.2 Identifikasi Masalah .....         | 10         |
| 1.3 Ruang Lingkup Masalah .....        | 11         |
| 1.4 Perumusan Masalah .....            | 11         |
| 1.5 Pembatasan Masalah .....           | 11         |
| 1.6 Tujuan Penelitian .....            | 12         |
| 1.7 Manfaat Penelitian .....           | 12         |
| <br>                                   |            |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>     | <b>13</b>  |
| 2.1 Kajian Teoritis .....              | 13         |
| 2.1.1 Kepuasan Pelanggan .....         | 13         |
| 2.1.2 Kualitas Produk .....            | 21         |
| 2.1.3 Fasilitas .....                  | 28         |
| 2.2 Penelitian Yang Relevan .....      | 31         |
| 2.3 Kerangka Berpikir .....            | 38         |
| 2.4 Hipotesis .....                    | 40         |
| <br>                                   |            |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b> | <b>42</b>  |
| 3.1 Tempat dan Waktu Penelitian .....  | 42         |
| 3.2 Jenis Penelitian .....             | 42         |

|                                                     |           |
|-----------------------------------------------------|-----------|
| 3.3 Populasi dan Sampel .....                       | 42        |
| 3.4 Variabel Penelitian .....                       | 45        |
| 3.5 Definisi Operasional Variabel .....             | 45        |
| 3.6 Desain Penelitian .....                         | 46        |
| 3.7 Teknik Pengumpulan Data .....                   | 47        |
| 3.8 Instrumen Penelitian .....                      | 49        |
| 3.8.1 Uji Validitas .....                           | 49        |
| 3.8.2 Uji Reliabilitas .....                        | 50        |
| 3.9 Prosedur Penelitian .....                       | 51        |
| 3.10 Analisis Data .....                            | 52        |
| 3.10.1 Uji Asumsi Klasik .....                      | 52        |
| 3.10.2. Analisis Regresi Linear Berganda .....      | 54        |
| 3.10.3 Uji Hipotesis .....                          | 54        |
| 3.10.4 Koefisien Determinasi .....                  | 56        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b> | <b>57</b> |
| 4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....                  | 57        |
| 4.1.1 Visi dan Misi Perusahaan .....                | 60        |
| 4.1.2 Struktur Organisasi .....                     | 60        |
| 4.2 Tahap Penelitian .....                          | 60        |
| 4.3 Karakteristik Responden .....                   | 61        |
| 4.4 Uji Instrumen Penelitian .....                  | 62        |
| 4.4.1 Uji Validitas .....                           | 62        |
| 4.4.2 Uji Reliabilitas .....                        | 64        |
| 4.5 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian .....   | 65        |
| 4.6 Teknik Analisis Data .....                      | 73        |
| 4.7.1 Uji Asumsi Klasik .....                       | 73        |
| 4.7.2 Uji Regresi Linear Berganda .....             | 78        |
| 4.8 Uji Hipotesis .....                             | 78        |
| 4.9 Uji Koefisien Determinasi .....                 | 80        |
| 4.10 Hasil dan Pembahasan .....                     | 80        |

|                                                                                                     |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 4.10.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Seulawah Kupa<br>.....               | 81         |
| 4.10.2 Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Seulawah Kupa .....                        | 83         |
| 4.10.3 Pengaruh Kualitas Produk dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Di<br>Seulawah Kupa ..... | 85         |
| <b>BAB V PENUTUP.....</b>                                                                           | <b>89</b>  |
| 5.1 Kesimpulan .....                                                                                | 89         |
| 5.2 Saran .....                                                                                     | 89         |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                                                                         | <b>91</b>  |
| <b>LAMPIRAN .....</b>                                                                               | <b>96</b>  |
| <b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....</b>                                                                    | <b>123</b> |