

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix

BAB I : PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	4
1.3. Batasan Masalah	5
1.4. Rumusan Masalah	5
1.5. Tujuan Penelitian	6
1.6. Manfaat Penelitian	6

BAB II : LANDASAN TEORITIS DAN HIPOTESIS

2.1. Kualitas Produk.....	7
2.1.1. Pengertian Kualitas Produk.....	7
2.1.2. Pengendalian Kualitas Produk.....	9
2.1.3. Tujuan Pengendalian Kualitas Produk.....	10
2.1.4. Faktor-faktor Pengendalian Kualitas Produk.....	11
2.2. Pelayanan.....	13
2.2.1. Pengertian Pelayanan	13
2.2.2. Karakteristik Pelayanan.....	14
2.2.3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas	

Pelayanan	18
2.2.4. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	19
2.3. Kepuasan.....	22
2.3.1. Pengertian Kepuasan.....	22
2.3.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	23
2.3.3. Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	28
2.3.4. Hubungan Pelayanan dan Kepuasan Konsumen.....	29
2.4. Penelitian Terdahulu.....	32
2.5. Kerangka Konseptual.....	33
2.6. Hipotesis.....	34
BAB III : METODE PENELITIAN	
3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	36
3.2. Populasi dan Sampel.....	37
3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.4. Pendekatan Penelitian.....	39
3.5. Jenis dan Sumber Data.....	39
3.6. Definisi Operasional Variabel.....	39
3.7. Teknik Analisis Data.....	41
3.7.1. Pengujian Asumsi Klasik.....	41
3.7.2. Analisis Regresi Linier Berganda.....	43
3.7.3. Pengujian Hipotesis dengan Uji t.....	43
3.7.4. Uji Hipotesis (Uji F).....	44
3.7.5. Pengujian Koefisien Determinan (R^2).....	45

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	46
4.1.1. Sejarah Singkat dan Bidang Usaha Perusahaan	46
4.1.2. Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas.....	47
4.2. Hasil Penelitian	54
4.2.1. Karakteristik Penelitian	54
4.2.2. Analisis Variabel Bebas – X_1 (Kualitas Produk) ...	55
4.2.3. Analisis Variabel Bebas – X_2 (Pelayanan)	57
4.2.4. Analisis Variabel Terikat–Y(Kepuasan Konsumen)..	60
4.3. Pembahasan	62
4.3.1. Pengujian Asumsi Klasik	62
4.3.2. Pengujian Regresi Berganda.....	66
4.3.3. Pengujian Hipotesis (Uji t).....	67
4.3.4. Pengujian Hipotesis (Uji F).....	68
5.3.5. Pengujian Koefisien Determinasi	67

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan.....	71
5.2. Saran.....	71

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 : Penelitian Terdahulu	32
Tabel 3.1 : Schedule Proses Penelitian	36
Tabel 3.2 : Instrumen Skala Likert.....	38
Tabel 3.3 : Definisi Operasional Variabel.....	40
Tabel 4.1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Tabel 4.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	54
Tabel 4.3 : Skor Angket Untuk Responden Untuk Variabel Kualitas Produk	55
Tabel 4.4 : Skor Angket Untuk Responden Untuk Variabel Pelayanan	58
Tabel 4.5 : Skor Angket Untuk Responden Untuk Variabel Kepuasan Konsumen	60
Tabel 4.6 : Uji Normalitas Data	63
Tabel 4.7 : Uji Multikolinearitas	66
Tabel 4.8 : Hasil Output Regresi dan Uji t.....	66
Tabel 4.9 : Hasil Output Uji F.....	69
Tabel 4.10 : Hasil Output Determinasi	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Diagram Konsep Kepuasan Konsumen.....	25
Gambar 2.2. Diagram Hubungan Antara Pelayanan dan Kepuasan Konsumen	31
Gambar 2.3. Penyebab Utama Tidak Terpenuhinya Harapan Konsumen	32
Gambar 2.4. Kerangka Konseptual.....	34
Gambar 4.1. Struktur Organisasi PT. Andalan Inovasi Ruang Medan	49
Gambar 4.2. Uji Normalitas Data	63
Gambar 4.3. Output SPSS Grafik Histogram.....	64

