

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
RIWAYAT HIDUP	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan masalah	10
1.3. Ruang lingkup penelitian	11
1.4. Tujuan penelitian	11
1.5. Manfaat penelitian	12
1.6. Sistematika penulisan	13
BAB II LANDASAN TEORI	13
2.1 Kualitas Produk	14
2.1.2 Indikator Kualitas Produk	15
2.2 Promosi	16
2.2.1 Indikator Promosi	17
2.3 Kepuasan Konsumen	17

2.3.1	Indikator Kepuasan Konsumen	18
2.3.2	Faktor-Faktor Kepuasan Konsumen	19
2.4	Penelitian Terdahulu	20
2.5	Kerangka Pemikiran.....	23
2.6	Hipotesis.....	24
BAB III METODE PENELITIAN.....		26
3.1	Jenis penelitian	26
3.2	Sumber data.....	26
3.3	Metode pengumpulan data.....	26
3.4	Populasi dan sample.....	27
3.4.1	Populasi.....	27
3.4.2	Sampel.....	27
3.5	Variable penelitian	28
3.5.1	Variabel Bebas (<i>Indenpend</i>).....	29
3.5.2	Variabel Terikat (<i>Dependen</i>)	29
3.6	Definisi operasional variabel.....	29
3.7	Uji Persyaratan Instrumen	34
3.7.1	Uji Validitas.....	34
3.7.2	Uji Reabilitas Instrumen.....	35
3.8	Uji Persyaratan analisis data	36
3.8.1	Uji Normalitas Data.....	36
3.8.2	Uji Linieritas	36
3.8.3	Uji Multikolinieritas	37
3.9	Metode Analisis Data	37
3.9.1	Regresi Linier Berganda	37
3.10	Pengujian Hipotesis.....	38
3.10.1	Uji T atau Uji Parsial	38

3.10.2	Uji F atau Uji Stimultan.....	39
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	40
4.1	Deskripsi Data	40
4.1.1.	Deskripsi Karakteristik Responden.....	40
4.2.	Hasil Uji Persyaratan Instrumen.....	43
4.2.1.	Hasil Uji Validitas.....	43
4.2.2.	Hasil Uji Reabilitas	44
4.3.	Hasil Uji Persyaratan Analisis Data.....	45
4.3.1.	Hasil Uji Normalitas	45
4.3.2.	Hasil Uji Linieritas	45
4.3.3.	Hasil Uji Multikolinieritas	46
4.4	Hasil Analisis Data	47
4.4.1.	Regresi Linier Berganda	47
4.4.2.	Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji T)	48
4.4.3.	Hasil Uji Hipotesis Secara Stimultan (Uji F)	49
4.5	Pembahasan.....	49
4.5.1.	Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	49
4.5.2.	Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen.....	50
4.5.3	Kualitas Produk dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen	51
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	53
5.1.	Simpulan	53
5.2.	Saran	53
DAFTAR PUSTAKA.....		53
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

TABEL 1.1 DATA TABEL PRA-SURVEI KEPUASAN KONSUMEN	6
TABEL 1.2 DATA TABEL PRA-SURVEI PROMOSI	8
TABEL 1.2 DATA TABEL PRA-SURVEI KUALITAS PRODUK	10
TABEL 2. 1 PENELITIAN TERDAHULU.....	20
TABEL 3. 1 SKALA PENGUKURAN	27
TABEL 3. 2 KRITERIA PEMILIHAN SAMPEL	28
TABEL 3.3 DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL	29
TABEL 3.4 INTERPRETASI NILAI R KOLERASI PRODUCT MOMENT	34
TABEL 4. 1 RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN	40
TABEL 4. 2 RESPONDEN BERDASARKAN USIA	41
TABEL 4. 3 RESPONDEN BERDASARKAN PEKERJAAN	41
TABEL 4. 4 HASIL UJI FREQUENSI JAWABAN RESPONDEN	42
TABEL 4. 5 HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL	44
TABEL 4. 6 HASIL UJI RELIABILITAS.....	44
TABEL 4. 7 HASIL UJI NORMALITAS.....	45
TABEL 4. 8 HASIL UJI LINIERITAS.....	46
TABEL 4.9 HASIL UJI MULTIKOLINIERITAS	46
TABEL 4. 10 PERSAMAAN REGRESI LINIER BERGANDA	47
TABEL 4. 11 HASIL UJI MODEL SUMMARY.....	47
TABEL 4. 12 HASIL UJI PARSIAL (UJI T)	48
TABEL 4. 13 HASIL UJI STIMULTAN (UJI F).....	49