

## DAFTAR ISI

Halaman

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vii</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5

### **BAB II LANDASAN TEORITIS**

A. Uraian Teori .....	6
1. Pengertian Kualitas Produk.....	6
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas produk.....	8
3. Indikator Kualitas Produk .....	10
4. Pengertian Harga.....	11
5. Indikator Harga .....	12
6. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	12
7. Strategi Kepuasan konsumen .....	14
8. Faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen .....	14
9. Indikator Kepuasan Konsumen.....	15
B. Peneliti Terdahulu .....	16
C. Kerangka Konseptual .....	16
D. Hipotesis.....	18

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian .....	19
B. Populasi dan Sampel Penelitian .....	20
C. Definisi Operasional Variabel.....	23
D. Jenis dan Sumber Data .....	23
E. Teknik Pengumpulan Data.....	24
F. Teknik Analisis Data.....	24
G. Uji Asumsi Klasik.....	26
H. Uji Hipotesis .....	27

### **BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil.....	29
1. Gambaran Umum Perusahaan .....	29
2. Visi Dan Misi Universitas Medan Area .....	34
3. Struktur organisasi.....	35
B. Pembahasan .....	36
1. Deskripsi Hasil Penelitian .....	36
2. Karakteristik Responden .....	36
3. Hasil Jawaban Responden.....	39
4. Uji Validitas Dan Realibilitas.....	43
5. Pengujian asumsi klasik.....	47
6. Uji statistik .....	52
7. Pembahasan Hasil Penelitian.....	55

**BAB IV : KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan.....	57
B. Saran .....	58

**DAFTAR PUSTAKA****LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	16
Tabel 3.1	Rincian Waktu Penelitian.....	20
Tabel 3.2	Definisi Oprasional .....	22
Tabel 4.1	Distribusi Usia Responden.....	36
Tabel 4.2	Distribusi Jurusan Responden.....	37
Tabel 4.3	Distribusi Jenis Kelamin Responden .....	38
Tabel 4.4	Frekuensi Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan	39
Tabel 4.5	Frekuensi Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk .....	41
Tabel 4.6	Frekuensi Responden Terhadap Variabel Harga .....	42
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Variabel kepuasan pelanggan (Y).....	44
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Variabel kualitas produk ( $X_1$ ).....	45
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Variabel Harga ( $X_2$ ).....	45
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y, $X_1$ , dan $X_2$ .....	46
Tabel 4.11	Hasil Uji Multikolinearitas .....	50
Tabel 4.12	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	54

## Daftar Gambar

Gambar 2.1.Kerangka Konseptual .....	17
Gambar 4.1.Struktur Organisasi.....	33
Gambar 4.2.Grafik Histogram.....	48
Gambar 4.3.Kurva PP-Plots .....	49
Gambar 4.4.Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	51

