

DAFTAR ISI

Halaman

| | |
|--|------|
| LEMBAR PENGESAHAN | i |
| MOTTO | ii |
| PERNYATAAN | iii |
| ABSTRACT | iv |
| ABSTRAK | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR TABEL | vii |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian | 1 |
| 1.2 Identifikasi Masalah | 5 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 5 |
| 1.4 Kegunaan Hasil Penelitian | 6 |
| 1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian | 6 |
| 1.5.1 Lokasi Penelitian..... | 6 |
| 1.5.2 Jadwal Penelitian | 6 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS | 7 |
| 2.1 Tinjauan Pustaka | 7 |
| 2.1.1 Kualitas Produk | 7 |
| 2.1.1.1 Pengertian Kualitas Produk | 7 |
| 2.1.1.2 Indikator Kualitas Produk | 7 |
| 2.1.1.3 Faktor-Faktor Kualitas Produk | 8 |

| | | |
|----------------|---|-----------|
| 2.1.2 | Harga | 9 |
| 2.1.2.1 | Pengertian Harga | 9 |
| 2.1.2.2 | Indikator Harga | 9 |
| 2.1.2.3 | Penetapan Harga | 10 |
| 2.1.3 | Kepuasan Konsumen | 10 |
| 2.1.3.1 | Pengertian Kepuasan Konsumen | 10 |
| 2.1.3.2 | Indikator Kepuasan Konsumen | 11 |
| 2.1.3.3 | Faktor Kepuasan Konsumen | 12 |
| 2.1.4 | Perilaku Konsumen | 12 |
| 2.1.4.1 | Pengertian Perilaku Konsumen | 12 |
| 2.1.4.2 | Faktor Perilaku Konsumen | 13 |
| 2.1.4.3 | Teori Perilaku Konsumen | 13 |
| 2.1.5 | Penelitian Terdahulu | 14 |
| 2.2 | Kerangka Pemikiran | 25 |
| 2.2.1 | Hubungan Kualitas Produk dengan Kepuasan Konsumen | 25 |
| 2.2.2 | Hubungan Harga dengan Kepuasan Konsumen | 26 |
| 2.3 | Hipotesis | 28 |
| BAB III | OBJEK DAN METODE PENELITIAN | 29 |
| 3.1 | Objek Penelitian | 29 |
| 3.2 | Metode Penelitian | 29 |
| 3.2.1 | Operasionalisasi Variabel | 29 |
| 3.2.2 | Teknik Pengumpulan Data | 31 |

| | |
|---|-----------|
| 3.2.2.1 Jenis Data | 31 |
| 3.2.2.2 Populasi Sasaran | 31 |
| 3.2.2.3 Penentuan Sampel | 32 |
| 3.2.2.4 Prosedur Pengumpulan Data | 33 |
| 3.3 Metode Penelitian | 33 |
| 3.4 Pengujian Instrumen Penelitian | 34 |
| 3.4.1 Instrumen Penelitian | 34 |
| 3.4.2 Nilai Jenjang Interval | 35 |
| 3.5 Teknik Analisis Data | 36 |
| 3.5.1 Validitas dan Uji Realibilitas | 36 |
| 3.5.2 <i>Method of Succesive Interval (MSI)</i> | 38 |
| 3.5.3 Analisis Regresi Berganda | 39 |
| 3.5.4 Uji Asumsi Klasik | 40 |
| 3.5.4.1 Uji Normalitas | 40 |
| 3.5.4.2 Uji Multikolinearitas | 41 |
| 3.5.4.3 Uji Heteroskedastisitas..... | 42 |
| 3.5.5 Uji Hipotesis | 43 |
| 3.5.6 Koefisien Determinasi | 45 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 47 |
| 4.1 Hasil Penelitian | 47 |
| 4.1.1 Karakteristik Responden | 47 |
| 4.1.2 Teknik Analisis Data Penelitian | 49 |
| 4.1.2.1 Uji Validitas dan Reabilitas | 49 |
| 4.1.2.2 Uji Nilai Jenjang Interval (NJI) | 51 |

| | |
|--|----|
| 4.1.2.3 Uji <i>Method of Successive Interval (MSI)</i> | 67 |
| 4.1.2.4 Analisis Regresi Berganda | 67 |
| 4.1.2.5 Uji Asumsi Klasik | 68 |
| 4.1.2.6 Uji Hipotesis | 70 |
| 4.1.2.7 Koefisien Determinasi | 72 |
| 4.2 Pembahasan | 73 |
| 4.2.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen di Sentra Batik Cigeureung Kota Tasikmalaya..... | 73 |
| 4.2.2 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen di Sentra Batik Cigeureung Kota Tasikmalaya | 74 |
| 4.2.3 Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Produk di Sentra Batik Cigeureung Kota Tasikmalaya | 74 |
| BAB V SIMPULAN DAN SARAN | 76 |
| 5.1 Simpulan | 76 |
| 5.2 Saran | 76 |
| DAFTAR PUSTAKA | 77 |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|------------|---|
| Tabel 2.1 | Penelitian Terdahulu14 |
| Tabel 3.1 | Operasionalisasi Variabel..... 27 |
| Tabel 3.2 | Skala Likert 31 |
| Tabel 3.3 | Klasifikasi Penilaian Kategori Interval..... 32 |
| Tabel 4.1 | Responden Berdasarkan Usia42 |
| Tabel 4.2 | Hasil Uji Validitas48 |
| Tabel 4.3 | Hasil Uji Reliabilitas49 |
| Tabel 4.4 | Klasifikasi Penilaian Indikator Kualitas Produk50 |
| Tabel 4.5 | Produk Batik Memiliki Ciri Keistimewaan..... 50 |
| Tabel 4.6 | Produk Memiliki Kehandalan51 |
| Tabel 4.7 | Produk Batik Terdapat Daya Tahan52 |
| Tabel 4.8 | Memiliki Produk dengan Keseuaian Spesifikasi52 |
| Tabel 4.9 | Rekapitulasi Kualitas Produk53 |
| Tabel 4.10 | Kategori Interval Kualitas Produk53 |
| Tabel 4.11 | Klasifikasi Penilaian Indikator Harga54 |
| Tabel 4.12 | Harga Produk Lebih Terjangkau Jika Dibandingkan dengan yang Lainnya 55 |
| Tabel 4.13 | Harga Produk yang ditawarkan sesuai dengan Kualitas yang Didapat ..55 |
| Tabel 4.14 | Harga Produk Memiliki Ketahanan yang Saya Harapkan56 |
| Tabel 4.15 | Harga Produk Memiliki Kehandalan56 |
| Tabel 4.16 | Rekapitulasi Harga57 |
| Tabel 4.17 | Kategori Interval Harga58 |

| | | |
|------------|---|----|
| Tabel 4.18 | Klasifikasi Penilaian Indikator | 59 |
| Tabel 4.19 | Saya Merasa Puas Terhadap Kesesuaian Harapan | 59 |
| Tabel 4.20 | Saya Merasa Puas Minat Berkunjung Kembali | 60 |
| Tabel 4.21 | Saya Merasa Puas dan Ketersediaan Merekomendasi | 60 |
| Tabel 4.22 | Rekapitulasi Kepuasan Konsumen | 61 |
| Tabel 4.23 | Kategori Interval Kepuasan Konsumen | 62 |
| Tabel 4.24 | Hasil Analisis Regresi Berganda | 63 |
| Tabel 4.25 | Hasil Uji Multikolinearitas | 64 |
| Tabel 4.26 | Hasil Uji Heteroskedastisitas | 65 |
| Tabel 4.27 | Hasil Uji t | 66 |
| Tabel 4.28 | Hasil Uji F | 68 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|---|---------|
| Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran | 25 |
| Gambar 4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 43 |
| Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas | 60 |

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Rancangan Kuisisioner
- Lampiran 2 Jadwal Penelitian
- Lampiran 3 Rekapitulasi Data Responden
- Lampiran 4 Hasil *Method of Successive Interval (MSI)*
- Lampiran 5 Uji Validitas dan Reabilitas