

DAFTAR ISI

MOTTO.....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	ii
ABSTRACT	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Kegunaan Hasil Penelitian	13
1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian	14
1.5.1 Lokasi Penelitian.....	14
1.5.2 Jadwal Penelitian.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS.....	16
2.1 Tinjauan Pustaka	16
2.1.1 Kepuasan Konsumen.....	16
2.1.1.1 Teori Perilaku Konsumen.....	16
2.1.1.2 Teori Permintaan	18
2.1.1.3 Definisi Kepuasan Konsumen.....	18
2.1.1.4 Manfaat kepuasan konsumen	20
2.1.1.5 Indikator kepuasan konsumen.....	22
2.1.1.6 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	24

2.1.2 Harga.....	24
2.1.2.1 Definisi Harga	24
2.1.2.2 Peranan Harga	25
2.1.2.3 Indikator Harga	25
2.1.2.4 Dimensi Harga	27
2.1.3 Kualitas Produk.....	28
2.1.3.1 Definisi Kualitas Produk	29
2.1.3.2 Indikator Kualitas Produk	30
2.1.4 Kualitas Pelayanan	31
2.1.4.1 Definisi Kualitas.....	31
2.1.4.2 Definisi Pelayanan	32
2.1.4.3 Definisi Kualitas Pelayanan	34
2.1.5 Fasilitas	36
2.1.5.1 Definisi Fasilitas	37
2.1.5.2 Indikator Fasilitas.....	37
2.2 Penelitian Terdahulu.....	38
2.3 Kerangka Pemikiran.....	42
2.3.1 Hubungan Harga dengan Kepuasan konsumen.....	43
2.3.2 Hubungan Kualitas produk dengan Kepuasan konsumen.....	43
2.3.3 Hubungan Kualitas pelayanan dengan Kepuasan konsumen.....	44
2.3.4 Hubungan Fasilitas dengan Kepuasan konsumen	44
2.4 Hipotesis.....	45
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	47
3.1 Objek Penelitian	47
3.2 Metode Penelitian.....	47
3.2.1 Operasional Variabel	47
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data	49
3.2.2.1 Jenis dan Sumber Data	49
3.2.2.2 Populasi dan Sampel	50
3.3 Model Penelitian	51
3.3.1 Pengukuran Instrumen Penelitian (Skala Likert).....	52
3.4 Teknik Analisis Data	53

3.4.1 Uji Instrumental Penelitian	53
3.4.1.1 Uji Validitas.....	53
3.4.1.2 Uji Reliabilitas	53
3.4.1.3 <i>Method Succesive Interval</i> (MSI).....	54
3.4.2 Analisis Regresi Berganda	55
3.4.3 Uji Asumsi Klasik	55
3.4.4 Uji Hipotesis	57
3.4.5 Koefisiensi Determinasi (R^2)	59
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	61
4.1 Hasil Penelitian	61
4.1.1 Deskripsi Hasil Penelitian	61
4.1.1.1 Karakteristik Responden	62
4.1.2 Analisis Data Hasil Penelitian.....	63
4.1.2.1 Uji Instrumental Penelitian	63
4.1.2.2 Analisis Regresi Berganda	66
4.1.2.3 Uji Asumsi Klasik	67
4.1.2.4 Uji Hipotesis	69
4.1.2.5 Koefisien Determinasi (R^2).....	71
4.2 Pembahasan.....	71
4.2.1 Pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen bakso di Kota Tasikmalaya	72
4.2.2 Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen bakso di Kota Tasikmalaya	72
4.2.3 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen bakso di Kota Tasikmalaya	74
4.2.4 Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen bakso di Kota Tasikmalaya	75
4.2.5 Pengaruh harga, kualitas produk, kualitas pelayanan, dan fasilitas secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen bakso di Kota Tasikmalaya	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	77
5.1 Kesimpulan	77
5.2 Saran.....	77

DAFTAR PUSTAKA.....	79
LAMPIRAN.....	85

DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
1.1	Data UMKM di Jawa Barat Tahun 2023.....	2
1.2	Daftar Usaha Kuliner Bakso di Kota Tasikamalaya.....	5
1.3	Jadwal Penelitian.....	15
2.1	Penelitian Terdahulu.....	39
3.1	Oprasionalisasi Variabel Penelitian.....	48
3.2	Skala Likert.....	52
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	62
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	63
4.3	Uji Validitas Harga.....	64
4.4	Uji Validitas Kualitas Produk.....	64
4.5	Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	65
4.6	Uji Validitas Fasilitas.....	65
4.7	Uji Reabilitas.....	66
4.8	Uji Analisis Regresi Berganda.....	67
4.9	Uji Normalitas.....	69
4.10	Uji Multikolineas.....	70
4.11	Uji Heteroskedastisitas.....	71
4.12	Uji t.....	72
4.13	Uji F.....	74
4.14	Koefisien Determinasi.....	75

DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
2.1	Kerangka Pemikiran.....	45

DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul	Halaman
1.	Kuesioner Penelitian	86
2.	Hasil Data Kuesioner.....	97
3.	Hasil Metode of Successive Interval MSI.....	112
4.	Output SPSS.....	115