

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Manfaat Penelitian.....	11
BAB II KERANGKA TEORITIS	13
A. Tinjauan Pustaka	13
1. Kualitas Pelayanan.....	13
2. Kualitas Produk	18
3. Kepuasan Konsumen	22
B. Penelitian Terdahulu	31
C. Kerangka Pemikiran	33
D. Hipotesis.....	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	38

A. Metode Penelitian.....	38
B. Operasional Variabel.....	39
C. Populasi dan Sampel.....	43
D. Teknik Pengumpulan Data	44
E. Instrumen penelitian.....	45
a. Uji Validitas	48
b. Uji Reliabilitas	49
c. Analisis Jenjang Interval.....	49
d. Uji Asumsi Klasik.....	50
F. Teknik Analisis Data.....	54
G. Tempat dan Waktu Penelitian.....	60
BAB IV	61
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	61
A. Profil Perusahaan Penelitian	61
1. Sejarah Toko Mas Mini Baru 2 Majalengka	61
2. Visi dan Misi Toko Mas Mini Baru 2 Majalengka.....	61
B. Hasil Penelitian.....	62
1. Hasil Pengujian Instrumen.....	62
2. Hasil Uji Validitas	62
3. Hasil Uji Reliabilitas	64
4. Karakteristik Responden.....	65
5. Deskripsi Statistik Objek Penelitian.....	67
6. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	76
7. Hasil Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	82

C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	93
BAB V.....	98
SIMPULAN DAN SARAN	98
1. SIMPULAN	98
2. SARAN.....	99
DAFTAR PUSTAKA	101

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pendapatan Toko Toko Emas Mini Baru 2 bulan Januari – Juni.....	6
Tabel 2.1 Penelitian terdahulu.....	26
Tabel 3.1 Tabel Operasional Variabel.....	32
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Instrumen.....	36
Tabel 3.3 Notasi Nilai Predikat.....	46
Tabel 3.4 Notasi Nilai Predikat.....	46
Tabel 3.5 Pedoman untuk memberikan interpretasi.....	46
Tabel 3.6 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi.....	48