

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Kegunaan Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
A. Landasan Teori.....	11
1. Kepuasan Konsumen	11
2. Durabilitas Produk.....	23
3. Harga.....	29
4. Kualitas Pelayanan.....	39
B. Penelitian Terdahulu	51
C. Kerangka Pemikiran	54

D. Hipotesis	57
BAB III METODOLOGI PENEITIAN	59
A. Metode Penelitian.....	59
B. Operasionalisasi Variabel	60
1. Variabel Bebas (<i>Independent Variable</i>).....	60
2. Variabel Terikat (<i>Dependent Variable</i>)	64
C. Populasi dan Sampel	66
1. Populasi.....	66
2. Sampel.....	66
D. Teknik Pengumpulan Data	68
1. Kuesioner	68
2. Dokumentasi.....	68
E. Uji Instrumen Penelitian.....	69
1. Uji Validitas	74
2. Uji Reliabilitas	76
F. Uji Prasyarat Analisis	77
1. Uji Asumsi Dasar.....	77
2. Uji Asumsi Klasik.....	79
G. Teknik Analisis Data	80
1. Analisis Statistik Deskriptif	80
2. Pengujian Hipotesis	82
H. Tempat dan Waktu Penelitian	88
1. Tempat	88

2. Waktu Penelitian.....	88
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	89
A. Kondisi Objek Penelitian.....	89
1. Profil Perusahaan	89
2. Visi dan Misi Perusahaan.....	90
3. Struktur Organisasi Perusahaan.....	90
B. Hasil Penelitian	91
1. Uji Persyaratan Analisis	91
2. Teknik Analisis Data	97
C. Pembahasan Hasil Penelitian	121
1. Pengaruh Durabilitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	121
2. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	123
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	125
4. Pengaruh Durabilitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hijab Umama Scarf	128
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	131
A. Simpulan.....	131
B. Saran.....	132
DAFTAR PUSTAKA	134
LAMPIRAN	138