

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT KETERANGAN	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
HALAMAN DEDIKASI	iv
INTISARI	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
PENDAHULUAN	1
Latar Belakang	1
Tujuan Penelitian	4
Manfaat Penelitian	4
TINJAUAN PUSTAKA	5
Kualitas.....	5
Kualitas Produk	5
Definisi Kualitas Produk.....	5
Kualitas Pelayanan	8
Definisi Kualitas Pelayanan	8
Kepuasan Konsumen	11
Definisi Kepuasan Konsumen	11
Mengukur Tingkat Kepuasan.....	11
LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS	13
Landasan Teori.....	13
Hipotesis.....	14
Variabel Penelitian.....	14
Kerangka Pemikiran	15
METODE PENELITIAN	16
Tempat dan Waktu Penelitian.....	16
Materi Penelitian	16
Metode Penelitian	16
Analisis Data.....	19
Uji Likert	19
Uji Asumsi Klasik.....	20
Analisis Regresi Linier Berganda	22
Uji Hipotesis	23
HASIL DAN PEMBAHASAN	24
Keadaan Umum <i>Meatshop</i> Agrapana.....	24

Identitas Responden.....	24
Kualitas Pelayanan.....	24
Kualitas Produk	28
Kepuasan Pelanggan	30
Uji Normalitas	32
Uji Multikolinearitas.....	33
Uji Heteroskedastitas.....	33
Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan	34
KESIMPULAN DAN SARAN.....	37
Kesimpulan.....	37
Saran	37
RINGKASAN	38
DAFTAR PUSTAKA.....	40