

## DAFTAR ISI

<b>Halaman Sampul Luar</b> .....	i
<b>Halaman Sampul Dalam</b> .....	ii
<b>Lembar Pernyataan</b> .....	iii
<b>Halaman Persetujuan</b> .....	iv
<b>Halaman Pengesahan</b> .....	v
<b>Halaman Motto</b> .....	vi
<b>Halaman Persembahan</b> .....	vii
<b>Kata Pengantar</b> .....	viii
<b>Daftar isi</b> .....	xiii
<b>Daftar Tabel</b> .....	xvi
<b>Daftar Gambar</b> .....	xvii
<b>Daftar Lampiran</b> .....	xviii
<b>Abstrak</b> .....	xix
<b>Abstract</b> .....	xx

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	11
1.3 Batasan Masalah.....	12
1.4 Rumusan Masalah.....	13
1.5 Tujuan Penelitian.....	13
1.6 Manfaat Penelitian.....	13

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Kepuasan Konsumen.....	15
2.1.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	15
2.1.2 Indikator Kepuasan Konsumen.....	20

2.1.3	Elemen Kepuasan Konsumen.....	20
2.1.4	Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	22
2.2	<i>Perceived Quality</i> .....	24
2.2.1	Pengertian <i>Perceived Quality</i> .....	24
2.2.2	Dimensi <i>Perceived Quality</i> .....	27
2.2.3	<i>Perceived Quality</i> Menghasilkan Nilai.....	29
2.3	Hubungan Antar Variabel.....	31
2.4	Kerangka Konseptual.....	33
2.5	Hipotesis.....	34

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1	Tipe Penelitian.....	35
3.2	Identifikasi Variabel Penelitian.....	36
3.3	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	37
3.3.1	<i>Perceived Quality</i> .....	37
3.3.2	Kepuasan Konsumen.....	40
3.4	Subjek Penelitian.....	41
3.4.1	Populasi.....	41
3.4.2	Sampel.....	42
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.5.1	Alat Ukur Kepuasan Konsumen.....	47
3.5.2	Alat Ukur <i>Perceived Quality</i> .....	48
3.6	Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur.....	51
3.6.1	Validitas Alat Ukur.....	51
3.6.2	Reliabilitas Alat Ukur.....	54
3.7	Analisis Data.....	59

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	62
4.2	Pelaksanaan Penelitian.....	62
4.2.1	Persiapan Penelitian.....	62

4.2.2	Pengambilan Data.....	64
4.2.3	Hambatan Penelitian.....	66
4.2.4	Keterbatasan Penelitian.....	66
4.3	Hasil Penelitian.....	68
4.3.1	Analisis Statistik Deskriptif.....	68
4.3.2	Uji Asumsi Regresi Linear Sederhana.....	72
4.3.3	Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	73
4.3.4	Pembuktian Hipotesis.....	76
4.4	Pembahasan.....	76

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1	Kesimpulan.....	85
5.2	Saran.....	85

<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>88</b>
----------------------------	-----------

<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>93</b>
----------------------	-----------

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Hasil Volume Penjualan Ponsel Nokia, Blackberry & Samsung	4
Tabel 3.1. <i>Blueprint</i> Alat Ukur Kepuasan Konsumen.....	48
Tabel 3.2. <i>Blueprint</i> Alat Ukur <i>Perceived Quality</i> .....	49
Tabel 3.3. Saran dan Masukan <i>Professional Judgment</i> .....	52
Tabel 3.4. Hasil Pemilihan Aitem dan Reliabilitas <i>Perceived Quality</i> .....	55
Tabel 3.5. Reliabilitas Alat Ukur <i>Perceived Quality</i> .....	56
Tabel 3.6. <i>Blueprint</i> Akhir Skala <i>Perceived Quality</i> .....	56
Tabel 3.7. Hasil Pemilihan Aitem dan Reliabilitas Kepuasan Konsumen ...	58
Tabel 3.8. Reliabilitas Alat Ukur Kepuasan Konsumen .....	58
Tabel 3.9. <i>Blueprint</i> Akhir Skala Kepuasan Konsumen .....	59
Tabel 4.1. Karakteristik Demografis Sampel.....	65
Tabel 4.2. Analisis Deskriptif.....	68
Tabel 4.3. Hasil Analisa Deskriptif masing-masing Dimensi <i>Perceived Quality</i> .....	69
Tabel 4.4. Mean masing-masing Dimensi <i>Perceived Quality</i> .....	69
Tabel 4.5. Mean masing-masing Dimensi <i>Perceived Quality</i> berdasarkan Jenis Kelamin.....	69
Tabel 4.6. Uji Normalitas.....	72
Tabel 4.7. Uji Linearitas .....	73
Tabel 4.8. Hasil Uji F Regresi Linear Sederhana.....	74
Tabel 4.9. Uji Determinasi.....	75
Tabel 4.10. Hasil Uji t Regresi Linear Sederhana.....	75

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual .....	33
Gambar 3.1. Identifikasi Variabel Penelitian.....	36

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Skala <i>Perceived Quality</i> dan Kepuasan Konsumen.....	93
Lampiran 2. Rekapitulasi Skor Setelah <i>Delete Aitem</i> .....	101
Lampiran 3. Uji Reliabilitas <i>Perceived Quality</i> .....	126
Lampiran 4. Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen.....	132
Lampiran 5. Analisa Deskriptif.....	136
Lampiran 6. Uji Asumsi (Normalitas dan Linearitas).....	141
Lampiran 7. Hasil Uji Regresi Linear .....	144
Lampiran 8. Surat Pernyataan Judges dan Surat Keterangan Penelitian.....	145