DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL i
HALAMAN PERNYATAAN ii
HALAMAN PEMBIMBING iii
LEMBAR PENGESAHAN iv
MOTTO v
PERSEMBAHAN vi
ABSTRAK vii
ABSTRACT viii
KATA PENGANTAR ix
DAFTAR ISI xi
DAFTAR TABEL xv
DAFTAR GAMBAR xvii
DAFTAR LAMPIRAN xviii
BAB 1 PENDAHULUAN
1.1. Latar Belakang 1
1.2. Rumusan Masalah 8
1.3. Tujuan Penelian 8
1.4. Manfaat Penelitian 9
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA
2.1. Tinjauan Teori 10
2.1.1. Pengertian Pemasaran 10
2.1.2. Konsep Pemasaran 10
2.1.3. Manajemen Pemasaran 14
2.2. Kepuasan Konsumen 15
2.2.1. Pengertian Kepuasan Konsumen 15
2.2.2. Komponen Kepuasan Konsumen 16
2.2.3. Ciri-ciri Konsumen yang Puas 16
2.3. Kualitas Pelayanan 17

2.3.1. Pengertian Layanan 17
2.3.2. Pengertian Pelayanan 17
2.3.3. Pengertian Kualitas Pelayanan 18
2.3.4. Indikator Kualitas Pelayanan 19
2.4. Harga 20
2.4.1. Pengertian Harga 20
2.4.2. Tujuan Penetapan Harga 21
2.5. Produk 22
2.5.1. Pengertian Produk 22
2.5.2. Atribut Produk 23
2.5.3. Klasifikasi Produk 24
2.6. Kepercayaan 26
2.6.1. Pengertian Kepercayaan 26
2.6.2. Dimensi Kepercayaan 26
2.6.3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan 28
2.7. Tinjauan Penelitian Terdahulu 28
2.8. Kerangka Konseptual 31
2.9. Hipotesis 32
BAB 3 METODE PENELITIAN
3.1. Identifikasi Variabel 35
3.2. Definisi Operasional Variabel 35
3.2.1. Variabel Independen 35
3.2.2. Variabel Dependen 37
3.3. Desain Penelitian 37
3.4. Jenis Data 38
3.5. Populasi dan Sampel 38
3.5.1. Populasi 38
3.5.2. Sampel 38
3.5.3. Teknik Pengambilan Sampel 39
3.6. Teknik Pengumpulan Data 39
3.7. Teknik Analisis Data 40

3.8. Analisis Data 41
3.8.1. Uji Instrumen Data 41
3.8.2. Analisis Regresi Linier berganda 42
3.8.3. Uji Asumsi Klasik 43
3.8.4. Uji Hipotesis 44
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN
4.1. Gambaran Umum 47
4.1.1. Sejarah Usaha Kuliner Kober Mie Setan Jember 47
4.1.2. Visi dan Misi Kober Mie Setan Jember 48
4.1.3. Struktur Organisasi 48
4.1.4. Tenaga Kerja 51
4.1.5. Jam Kerja 51
4.1.6. Aspek Pemasaran 51
4.1.7. Teknis Analisis Data 51
4.1.7.1. Deskriptif Statistik Responden 51
4.1.7.2. Deskriptif Variabel Penelitian 53
4.2. Analisis Data 66
4.2.1. Pengujian Instrumen Data 66
4.2.1.1. Pengujian Validitas Data 66
4.2.1.2. Pengujian Reliabilitas Data 68
4.2.2. Analisis Regresi Linier Berganda 68
4.2.3. Pengujian Asumsi Klasik 70
4.2.3.1. Pengujian Normalitas 70
4.2.3.2. Pengujian Multikolinieritas 72
4.2.3.3. Pengujian Heterokedastisitas 72
4.2.4. Pengujian Hipotesis 73
4.2.4.1. Uji F 73
4.2.4.2. Uji t 74
4.2.4.3. Koefisien Determinasi (R^2) 75
4.3. Pembahasan 76
4.3.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan

Konsumen 76
4.3.2. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen 77
4.3.3. Pengaruh Produk Terhadap Kepuasan Konsumen 78
4.3.4. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen .. 78
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN
5.1. Kesimpulan 80
5.2. Saran 81
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Daftar Pesaing Kober Mie Setan Jember di wilayah Jember..... 6

Tabel 1.1. Data Omset Penjualan Kober Mie Setan Jember..... 7

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu 29

Tabel 4.1. Tenaga Kerja yang Ada di Kober Mie Setan Jember 51

Tabel 4.2. Identitas Responden Menurut Jenis Kelamin 51

Tabel 4.3. Identitas Responden Menurut Pembelian Lebih dari 3 Kali 52

Tabel 4.4. Identitas Responden Menurut Umur 52

Tabel 4.5. Frekuensi Pernyataan Responden Atas Kualitas Pelayanan Indikator *Tangibles* 53

Tabel 4.6. Frekuensi Pernyataan Responden Atas Kualitas Pelayanan Indikator *Reliability* 54

Tabel 4.7. Frekuensi Pernyataan Responden Atas Kualitas Pelayanan Indikator *Responsiveness* 56

Tabel 4.8. Frekuensi Pernyataan Responden Atas Kualitas Pelayanan Indikator *Assurence* 57

Tabel 4.9. Frekuensi Pernyataan Responden Atas Kualitas Pelayanan Indikator *Emphaty*..... 59

Tabel 4.10. Frekuensi Pernyataan Responden Atas Indikator Harga 60

Tabel 4.11. Frekuensi Pernyataan Responden Atas Indikator Produk 62

Tabel 4.12. Frekuensi Pernyataan Responden Atas Indikator Kepercayaan 63

Tabel 4.13. Frekuensi Pernyataan Responden Atas Indikator Kepuasan Konsumen 65

Tabel 4.14. Hasil Pengujian Validitas 67

Tabel 4.15. Hasil Pengujian Reliabilitas..... 68

Tabel 4.16. Rekapitulasi Hasil Analisis Regresi Linier Berganda 69

Tabel 4.17. Hasil Pengujian Multikolinieritas 72

Tabel 4.18. Hasil Uji F 74

Tabel 4.19. Hasil Uji t 74
Tabel 4.20. Hasil Koefisien Determinasi (R^2) 75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual Penelitian 31
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Kober Mie Setan Jember 49
Gambar 4.2. Hasil Uji Normalitas 71
Gambar 4.3. Hasil Uji Normalitas 71
Gambar 4.4. Hasil Uji Heterokedastisitas 73

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner 86
Lampiran 2 Rekapitulasi Data Mentah 91
Lampiran 3 Hasil Frekuensi 98
Lampiran 4 Hasil Uji Instrumen Data 107
Lampiran 5 Uji Regresi Linier Berganda, Uji Asumsi Klasik, dan
Uji Hipotesis 114
Lampiran 6 R Tabel, t Tabel, F Tabel 119
Lampiran 7 Riset Penelitian Terdahulu