

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PERSETUJUAN	
LEMBAR PENGESAHAN	
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	
LEMBAR PELIMPAHAN HAK CIPTA	
SERTIFIKAT BEBAS PLAGIASI	
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	
ABSTRAK.....	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Rumusan Masalah	5
1.5 Tujuan Penelitian.....	6
1.6 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Kepuasan Pelanggan.....	8
2.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	8
2.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan .	11
2.1.3 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	12
2.2 Keputusan Pembelian.....	13
2.2.1 Pengertian Keputusan Pembelian.....	13
2.2.2 Struktur Keputusan Pembelian.....	14
2.2.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pambelian..	15
2.2.4 Indikator Keputusan Pembelian	17
2.3 Penelitian Terdahulu	19
2.4 Kerangka Berpikir	21
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	22
3.2 Variabel Penelitian	23
3.3 Populasi dan Sampel	23
3.3.1 Populasi.....	23
3.3.2 Sampel.....	24
3.4 Instrumen Penelitian.....	24
3.5 Teknik Pengumpulan Data	25
3.5.1 Sumber Data.....	25
3.5.2 Teknik pengumpulan data	25
3.6 Teknik Analisis Data.....	26
3.6.1 Uji Validitas	26

3.6.2 Uji Realibilitas.....	26
3.6.3 Uji Normalitas	27
3.6.4 Uji Multikolinearitas	27
3.6.5 Uji Heteroskedastisitas	28
3.6.6 Uji Analisis Regresi Linear Sederhana	28
3.6.7 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	28
3.6.8 Uji Hipotesis	29
3.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian	29
3.7.1 Lokasi.....	29
3.7.2 Jadwal Penelitian.....	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	31
4.1 Deskripsi Temuan Penelitian	31
4.1.1 Sejarah Singkat CV. Wery Group Kota Gunungsitoli.....	31
4.1.2 Visi dan Misi.....	33
4.1.3 Karakteristik Responden.....	33
4.2 Analisa Hasil Penelitian	36
4.2.1 Verifikasi Data	36
4.2.2 Tabulasi Data	37
4.3 Uji Instrumen	40
4.3.1 Uji Validitas Data	40
4.3.2 Uji Reliabilitas	42
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	43
4.4.1 Uji Normalitas.....	43
4.4.2 Uji Multikolinearitas.....	45
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas	46
4.4.4 Uji Regresi Linear Sederhana	47
4.4.5 Uji Koefisien Determinasi	48
4.5 Uji Hipotesis (Uji T)	48
4.6 Hasil Penelitian	49
4.7 Pembahasan.....	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	54
5.1 Kesimpulan	54
5.2 Saran	54
DAFTAR PUSTAKA.....	55
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3.1 Format Angket.....	25
Tabel 3.2 Interpretasi Uji Validitas	26
Tabel 3.3 Interpretasi indeks Reliabilitas.....	27
Tabel 3.4 Jadwal Penelitian.....	30
Tabel 4.1 Data Responden.....	34
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Usia	35
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Pendidikan	36
Tabel 4.4 Hasil Kepuasan Pelanggan (X)	37
Tabel 4.5 Hasil Angket Keputusan Pembelian (Y)	39
Tabel 4.6 Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (X)	41
Tabel 4.7 Validitas Variabel Keputusan Pembelian (Y)	42
Tabel 4.8 Perhitungan Validitas Tiap Variabel	43
Tabel 4.9 Perhitungan Validitas Tiap Variabel	44
Tabel 4.10 Uji Multikolinearitas	45
Tabel 4.11 Uji Regresi Linear Sederhana	47
Tabel 4.12 Uji Koefisien Determinasi	48
Tabel 4.12 Uji Determinasi.....	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	21
------------------	----