

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	4
1.3. Batasan Masalah	4
1.4. Rumusan Masalah.....	5
1.5. Tujuan Penelitian	5
1.6. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. Kepuasan Pelanggan	7
2.1.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	7
2.1.2. Manfaat Kepuasan Pelanggan	8
2.1.3. Pengukuran Kepuasan Pelanggan.	11
2.1.4. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	12
2.1.5. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	14
2.2. Harga.....	16
2.2.1. Pengertian Harga	16
2.2.2. Penetapan Harga.....	17
2.2.3. Tujuan Penetapan Harga	19
2.2.4. Metode Penetapan Harga.....	20
2.2.5. Jenis-jenis Harga	21
2.2.6. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Harga.....	22
2.2.7. Indikator Harga.....	23
2.3. Kualitas Produk.....	23
2.3.1. Pengertian Kualitas Produk	24
2.3.2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas produk	25

2.3.3. Indikator Kualitas Produk	26
2.3.4. Atribut Kualitas Produk.....	27
2.4. Peneltian Terdahulu	28
2.5. Kerangka Konseptual.....	35
2.6. Hipotesis	35
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1. Jenis Penelitian	37
3.2. Variabel Penelitian.....	37
3.2.1. Variabel Bebas (Independen)	37
3.2.2. Variabel Terikat (Dependen).....	38
3.3. Populasi dan Sampel	39
3.3.1. Populasi	39
3.3.2. Sampel	39
3.4. Instrument Penelitian	40
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.6. Teknik Analisis Data	42
3.6.1. Uji Instrumen Penelitian.....	42
3.6.2. Uji Asumsi Klasik	43
3.6.3. Pengujian Hipotesis.....	45
3.7. Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	47
3.7.1. Lokasi Penelitian	47
3.7.2. Jadwal Penelitian.....	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	49
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	49
4.1.1. Sejarah Singkat PT. Narindo Solusi Telekomunikasi Kota Gunungsitoli	49
4.1.2. Visi dan Misi PT. Narindo Solusi Telekomunikasi.....	50
4.1.3. Struktur Organisasi PT. Narindo Solusi Telekomunikasi Kota Gunungsitoli	50
4.1.4. Tugas dan Fungsi Masing-Masing Karyawan PT. Narindo Solusi Telekomunikasi Kota Gunungsitoli.....	51
4.1.5. Verifikasi Data	52
4.1.6. Karakteristik Responden	52
4.1.7. Tabulasi Data.....	55

4.2. Uji Validitas.....	62
4.2.1. Uji Validitas Variabel Harga (X1)	62
4.2.2. Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X2)	63
4.2.3. Uji validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	65
4.3. Uji Realibitas Data.....	67
4.4. Uji Asumsi Klasik.....	69
4.4.1. Uji Normalitas	70
4.4.2. Uji Multikolinieritas	71
4.4.3. Uji Heterokedastisitas.....	72
4.5. Uji Koefisiensi Korelasi.....	73
4.6. Uji Koefisiensi Determinan	74
4.7. Uji Hipotesis (Uji T)	75
4.8. Regresi Linear Berganda	76
4.9. Analisis Dan Pembahasan.....	78
4.9.1. Pengaruh Harga (X1) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	80
4.9.2. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan ...	80
4.9.3. Pengaruh harga dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan (Y)	81
BAB V PENUTUP.....	83
5.1. Kesimpulan	83
5.2. Saran	84
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN.....	88