

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....	iii
ABSTRAK.....	iv
RIWAYAT HIDUP PENELITI.....	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Rumusan Masalah.....	9
D. Tujuan Penelitian.....	9
E. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	12
A. Penelitian Terdahulu.....	12
B. Konsep dan Teori.....	20
a. Pengertian Kualitas Produk.....	28
b. Dimensi Kualitas Produk.....	29
c. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Produk.....	30
d. Indikator Kualitas Produk.....	31
C. Kerangka Berpikir.....	38
D. Hipotesis.....	41
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	43
A. Metode dan Pendekatan Penelitian.....	43

B. Jenis dan Sumber Data	45
C. Populasi dan Sampel	46
1. Populasi	46
2. Sampel	46
D. Operasional Variabel	48
E. Teknik Pengumpulan Data	49
F. Teknik Analisis Data	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	58
A. Gambaran Umum Perusahaan	58
B. Analisis Karakteristik Responden	60
C. Pengujian Instrumen Penelitian	63
1. Analisis Deskriptif	63
2. Uji Validitas	73
3. Uji Reliabilitas	74
4. Hasil Analisis Regresi Berganda	77
5. Uji Hipotesis	78
6. Hasil Analisis Koefisien Determinasi	84
D. Pembahasan Hasil Penelitian	86
BAB V PENUTUP	91
A. Kesimpulan	91
B. Saran	92
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN	98