# DAFTAR ISI

[KATA PENGANTAR iii](#_Toc91329782)

[DAFTAR ISI vi](#_Toc91329783)

[DAFTAR TABEL ix](#_Toc91329784)

[DAFTAR GAMBAR xiii](#_Toc91329785)

[DAFTAR LAMPIRAN xiv](#_Toc91329786)

[BAB I 1](#_Toc91329787)

[PENDAHULUAN 1](#_Toc91329788)

[1.1. Latar Belakang 1](#_Toc91329789)

[1.2. Identifikasi Masalah 6](#_Toc91329790)

[1.3. Batasan Masalah 6](#_Toc91329791)

[1.4. Rumusan Masalah 7](#_Toc91329792)

[1.5. Tujuan Penelitan 7](#_Toc91329793)

[1.6. Manfaat Penelitian 8](#_Toc91329794)

[BAB II 9](#_Toc91329795)

[2.1. Kualitas Produk 9](#_Toc91329796)

[2.1.1. Pengetian Kualitas Produk 9](#_Toc91329797)

[2.1.2. Jenis-Jenis Kualitas 10](#_Toc91329798)

[2.1.3. Tujuan Pengendalian Kualitas 11](#_Toc91329799)

[2.1.4. Indikator Kualitas Produk 11](#_Toc91329800)

[2.2. Harga 12](#_Toc91329801)

[2.2.1 Pengertian Harga 12](#_Toc91329802)

[2.2.2 Tahapan Penetapan Harga 14](#_Toc91329803)

[2.2.3 Metode Penetapan Harga 15](#_Toc91329804)

[2.2.4 Tujuan Penetapan Harga 17](#_Toc91329805)

[2.2.5 Jenis-Jenis Harga 18](#_Toc91329806)

[2.2.6 Indikator Harga 19](#_Toc91329807)

[2.3. Kepuasan Pelanggan 19](#_Toc91329808)

[2.3.1. Pengertian Kepuasaan Pelanggan 19](#_Toc91329809)

[2.3.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan 20](#_Toc91329810)

[2.3.3. Pengukuran Kepuasan Pelanggan 21](#_Toc91329811)

[2.3.4. Manfaat Kepuasan Pelanggan 22](#_Toc91329812)

[2.3.5. Komponen-Komponen Kepuasan Konsumen 23](#_Toc91329813)

[2.3.6. Ciri-Ciri Konsumen Merasa Puas 24](#_Toc91329814)

[2.3.7. Indikator Kepuasan Pelanggan 24](#_Toc91329815)

[2.4. Penelitian Terdahulu 26](#_Toc91329816)

[2.5. Kerangka Konseptual 29](#_Toc91329817)

[2.6. Hipotesis Penelitian 29](#_Toc91329818)

[BAB III 30](#_Toc91329819)

[3.1. Jenis Penelitian 30](#_Toc91329820)

[3.2. Waktu dan Lokasi Penelitian 30](#_Toc91329821)

[3.2.1. Waktu Penelitian 30](#_Toc91329822)

[3.2.2. Lokasi Penelitian 30](#_Toc91329823)

[3.3. Populasi dan Sampel 31](#_Toc91329824)

[3.3.1. Populasi 31](#_Toc91329825)

[3.3.2. Sampel 32](#_Toc91329826)

[3.4. Operasional Variabel 33](#_Toc91329827)

[3.4.1. Variabel 33](#_Toc91329828)

[3.4.2. Indikator 34](#_Toc91329829)

[3.5. Teknik Pengumpulan Data 38](#_Toc91329830)

[3.5.1. Angket 38](#_Toc91329831)

[3.5.2. Skala Likert 39](#_Toc91329832)

[3.5.3. Uji Instrumen (Uji Validitas dan Uji Reliabilitas) 39](#_Toc91329833)

[3.6. Teknik Analisis Data 43](#_Toc91329834)

[3.6.1. Analisis Deskriptif 44](#_Toc91329835)

[3.6.2. Uji Asumsi Klasik 44](#_Toc91329836)

[3.6.3. Analisis Regresi Berganda 46](#_Toc91329837)

[3.6.4. Uji Hipotesis 47](#_Toc91329838)

[3.6.5. Analisis Determinasi (R2) 49](#_Toc91329839)

[BAB IV 50](#_Toc91329840)

[HASIL DAN PEMBAHASAN 50](#_Toc91329841)

[4.1. Gambaran Umum 50](#_Toc91329842)

[4.1.1 Sejarah singkat Pabrik Tahu UD Adli di Desa Sukajadi Kecamatan Perbaungan 50](#_Toc91329843)

[4.1.2 Deskripsi Hasil Penelitian 52](#_Toc91329844)

[4.1.3 Karakteristik Responden 52](#_Toc91329845)

[4.1.4 Analisis Jawaban Responden 54](#_Toc91329846)

[4.1.5 Uji Asumsi Klasik 72](#_Toc91329847)

[4.1.6 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda 75](#_Toc91329848)

[4.1.7 Uji Hipotesis 76](#_Toc91329849)

[4.1.8 Koefisien Determinasi (R2) 78](#_Toc91329850)

[4.2. Pembahasan 79](#_Toc91329851)

[BAB V 82](#_Toc91329852)

[KESIMPULAN DAN SARAN 82](#_Toc91329853)

[5.1. Kesimpulan 82](#_Toc91329854)

[5.2. Saran 83](#_Toc91329855)

[DAFTAR PUSTAKA 84](#_Toc91329856)

# DAFTAR TABEL

[Tabel 1.1 Jenis Dan harga Tahu 4](#_Toc90813424)

[Tabel 1.2 Volume Penjualan UD Adli 4](#_Toc90813466)

[Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu 27](#_Toc90814223)

[Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian 31](#_Toc90815557)

[Tabel 3. 2 Definisi Operasional 35](#_Toc90815558)

[Tabel 3. 3 Skala Likert 39](#_Toc90815559)

[Tabel 3. 4 Uji Validitas Kualitas Produk(X1) 40](#_Toc90815560)

[Tabel 3. 5 Uji Validitas Harga (X2) 41](#_Toc90815561)

[Tabel 3. 6 Uji Validitas Kualitas Produk (Y) 41](#_Toc90815562)

[Tabel 3. 7 Uji Reliabilitas 43](#_Toc90815563)

[Tabel 4. 1 Skala Likert 52](#_Toc90818267)

[Tabel 4. 2 Identitas Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan 53](#_Toc90818268)

[Tabel 4. 3 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 53](#_Toc90818269)

[Tabel 4. 4 Identitas Responden Berdasarkan Usia 54](#_Toc90818270)

[Tabel 4. 5 (X1.P1) 54](#_Toc90818271)

[Tabel 4. 6 (X1.P2) 55](#_Toc90818272)

[Tabel 4. 7 (X1.P3) 56](#_Toc90818273)

[Tabel 4. 8 (X1.P4) 56](#_Toc90818274)

[Tabel 4. 9 (X1.P5) 57](#_Toc90818275)

[Tabel 4. 10 (X1.P6) 57](#_Toc90818276)

[Tabel 4. 11 (X1.P7) 58](#_Toc90818277)

[Tabel 4. 12 (X1.P8) 58](#_Toc90818278)

[Tabel 4. 13 (X1.P9) 59](#_Toc90818279)

[Tabel 4. 14 (X1.P10) 60](#_Toc90818280)

[Tabel 4. 15 (X2.P1) 60](#_Toc90818281)

[Tabel 4. 16 (X2.P2) 61](#_Toc90818282)

[Tabel 4. 17(X2.P3) 61](#_Toc90818283)

[Tabel 4. 18 (X2.P4) 62](#_Toc90818284)

[Tabel 4. 19 (X2.P5) 62](#_Toc90818285)

[Tabel 4. 20 (X2.P6) 63](#_Toc90818286)

[Tabel 4. 21 (X2.P7) 63](#_Toc90818287)

[Tabel 4. 22 (X2.P8) 64](#_Toc90818288)

[Tabel 4. 23 (X2.P9) 65](#_Toc90818289)

[Tabel 4. 24 (X2.P10) 65](#_Toc90818290)

[Tabel 4. 25 (Y.P1) 66](#_Toc90818291)

[Tabel 4. 26 (Y.P2) 66](#_Toc90818292)

[Tabel 4. 27 (Y.P3) 67](#_Toc90818293)

[Tabel 4. 28 (Y.P4) 68](#_Toc90818294)

[Tabel 4. 29 (Y.P5) 68](#_Toc90818295)

[Tabel 4. 30 (Y.P6) 69](#_Toc90818296)

[Tabel 4. 31 (Y.P7) 69](#_Toc90818297)

[Tabel 4. 32 (Y.P8) 70](#_Toc90818298)

[Tabel 4. 33 (Y.P9) 70](#_Toc90818299)

[Tabel 4. 34 (Y.P10) 71](#_Toc90818300)

[Tabel 4. 35 Uji Kolmogorov Smirnov 73](#_Toc90818301)

[Tabel 4. 36 Uji Multikolinieritas 73](#_Toc90818302)

[Tabel 4. 37 Uji Regresi Linier Berganda 75](#_Toc90818303)

[Tabel 4. 38 Uji Parsial (uji T) 76](#_Toc90818304)

[Tabel 4. 39 Uji Simultan (uji F) 78](#_Toc90818305)

[Tabel 4. 40 Uji Koefisien Determinasi 78](#_Toc90818306)

#  DAFTAR GAMBAR

[Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual 29](#_Toc90821413)

[Gambar 4. 1 Foto Kondisi Pabrik Sebelum Beroperasi 51](#_Toc91330077)

[Gambar 4. 2 Salah Satu Lokasi Penjualan Yang Bertepatan Disebelah Pabrik 51](#_Toc91330078)

[Gambar 4. 3 Uji Normalitas 72](#_Toc91330079)

[Gambar 4. 4 Grafik Scatterplot 74](#_Toc91330080)

# DAFTAR LAMPIRAN

[Lampiran 1 86](#_Toc90821988)

[Lampiran 2. 91](#_Toc90821989)

[Lampiran 3 100](#_Toc90821990)

[Lampiran 4 107](#_Toc90821991)

[Lampiran 5 108](#_Toc90821992)