

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI	iv
PERNYATAAN	v
ABSTRAK	vi
MOTTO	vii
RIWAYAT HIDUP PENULIS	viii
PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR TABEL	xvii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan	5
1.4 Manfaat.....	6
BAB II	7
TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Kulit Pangsit.....	9
2.2.1 Pengertian Kulit Pangsit.....	9
2.2.2 Hubungan Kulit Pangsit Dengan Agribisnis Pertanian	9
2.3 Perilaku dan Karakteristik Konsumen.....	10
2.3.1 Pengertian Perilaku Konsumen	10
2.4 Kualitas Produk	11
2.4.1 Pengertian Kualitas Produk.....	11
2.4.2 Tujuan dari Kualitas Produk	12
2.4.3 Indikator Kualitas Produk	12
2.4.4 Hubungan Kualitas Produk Dengan Kepuasan Konsumen	15
2.5 Kualitas Pelayanan	16
2.5.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	16

2.5.2	Indikator Kualitas Pelayanan	16
2.5.3	Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan.....	18
2.6	Harga.....	18
2.6.1	Pengertian Harga	18
2.6.2	Bentuk Penetapan Harga	19
2.6.3	Indikator Penentuan Harga.....	19
2.5.4	Hubungan Harga Dengan Kepuasan Pelanggan.....	20
2.7	Kepuasan Konsumen	20
2.7.1	Definisi Kepuasan Konsumen	20
2.7.2	Tingkat Kepuasan Konsumen.....	21
2.7.3	Indikator Kepuasan Konsumen	23
2.8	Statistik Deskriptif.....	25
2.9	Kerangka Teoritis	26
2.10	Uji Asumsi Klasik	27
2.11	Uji Hipotesis	30
2.11.1	Uji t.....	31
2.11.2	Uji F	32
2.12	Koefisien Determinasi	32
2.13	Analisis Regresi Linier Berganda	32
2.14	Kerangkan Pemikiran	34
	BAB III.....	36
	METODOLOGI.....	36
3.1	Metode Pengumpulam Sampel.....	36
3.1.1	Populasi	36
3.1.2	Sampel	36
3.1.3	Variabel Penelitian.....	37
3.2	Lokasi dan Waktu Penlitian	38
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	38
3.4	Uji Instrumen Penelitian.....	41
3.4.1	Uji Validitas.....	41
3.4.2	Uji Reliabilitas	42
3.5	Teknik Analisis Data	43
3.5.1	Analisis Deskriptif.....	43
3.5.2	Analisis Regresi Linier Berganda	43
3.5.3	Uji Asumsi Klasik	44

3.5.4	Uji Signifikan Parameter Individual (Uji t)	46
3.5.5	Uji Simultan (Uji F)	47
3.5.6	Koefisien Determinasi (R^2)	47
3.6	Diagram Alir (<i>Flowchart</i>)	49
BAB IV	51
HASIL DAN PEMBAHASAN	51
4.1	Gambaran Umum Lokasi	51
4.1.1	Keadaan Geografis	51
4.1.2	Keadaan Demografis.....	51
4.2	Profil Perusahaan.....	52
4.2.1	Sejarah	52
4.2.2	Struktur Organisasi	53
4.2.3	Visi dan Misi Perusahaan	53
4.3	Karakteristik Responden	54
4.3.1	Jenis Kelamin.....	54
4.3.2	Umur	54
4.3.3	Tingkat Pendidikan	55
4.3.4	Jenis Pekerjaan.....	56
4.4	Uji Kualitas Data	56
4.4.1	Uji Validitas.....	56
4.4.2	Uji Reliabilitas	58
4.5	Uji Asumsi Klasik	59
4.5.1	Uji Autokorelasi.....	59
4.5.2	Uji Normalitas.....	60
4.5.3	Uji Multikolinearitas	61
4.5.4	Uji Heterosketastisitas	62
4.6	Uji Hipotesis	62
4.6.1	Uji t.....	62
4.6.2	Uji F	64
4.7	Uji Determinasi (R^2)	66
4.8	Analisis Regresi Linier Berganda	67
4.9	Pembahasan.....	68
4.9.1	Karakteristik Responden Pada UD. Tunggal Jaya Kesamben.....	68
4.9.2	Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	70

4.9.3 Variabel Yang Paling Berpengaruh	73
BAB V	74
PENUTUP	74
5.1 Kesimpulan	74
5.2 Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN	81

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1. Kerangka Konseptual	26
Gambar 2. Kerangka Berpikir	35
Gambar 3. Diagram Alir	49
Gambar 4. Struktur Organisasi UD. Tunggal Jaya Kesamben.....	53
Gambar 5. Hasil Output Uji Reliabilitas.....	58
Gambar 6. Hasil Output Uji Autokorelasi.....	59
Gambar 7. Grafik Normal P-P Plot of Regretion.....	60
Gambar 8. Hasil Output Uji Multikolinearitas	61
Gambar 9. Hasil Output Uji Heterosketastisitas	62
Gambar 10. Hasil Output Uji t.....	63
Gambar 11. Hasil Output Uji F.....	65
Gambar 12. Hasil Output Uji Determinasi R^2	66
Gambar 13. Hasil Output Uji Regresi Linier Berganda.....	67

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1. Konsumsi Pangan Terigu Provinsi Jawa Timur (2018-2022)	2
Tabel 2. Rata-Rata Pendapatan UD. Tunggal Jaya Kesamben	3
Tabel 3. Penelitian Terdahulu.....	7
Tabel 4. Indikator Nilai R	48
Tabel 5. Jenis Kelamin Responden	54
Tabel 6. Usia Responden.....	54
Tabel 7. Tingkat Pendidikan Responden.....	55
Tabel 8. Jenis Pekerjaan Responden	56
Tabel 9. Uji Validitas.....	57
Tabel 10. Penjabaran Uji Multikolinearitas	61
Tabel 11. Penjabaran Hasil Dari Uji t	64