

DAFTAR ISI

JUDUL (COVER)	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1. Keanekaragaman Produk.....	5
2.2. Kualitas Produk	5
2.2.1 Kemampuan Penjualan	6
2.3 Produk	6
2.4 Kualitas Pelayanan	6
2.5 Kepuasan Pelanggan.....	7
2.5.1 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	8
2.6 Kerangka Konseptual	9
2.7 Hipotesis.....	9
2.8 Analisis Regresi Berganda	10
2.9 <i>Statistical package of The Social Sciences (SPSS)</i>	10
2.10 Penelitian Terkait	10
BAB III METODE PENELITIAN	22

3.1	Objek Penelitian	22
3.2	Lokasi Penelitian	22
3.3	Waktu Penelitian	22
3.4	Subjek Penelitian.....	22
3.5	Populasi dan Sampel Penelitian	22
3.5.1	Populasi Penelitian.....	22
3.5.2	Sample Penelitian	23
3.6.	Rancangan Penelitian	23
3.7	Prosedur Penelitian.....	23
3.8	Instrumen Penelitian.....	25
3.9	Pengujian Instrumen Penelitian.....	26
3.9.1	Uji Validitas.....	26
3.9.2	Uji Reliabilitas.....	27
3.10	Teknik Pengumpul Data.....	28
3.10.1	Wawancara.....	28
3.10.2	Kuesioner	29
3.11	Uji Asumsi Klasik.....	29
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	31
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	31
4.2	Hasil Dan Pembahasan.....	32
4.2.1	Karakteristik Responden Menurut Usia.....	32
4.2.2	Karakteristik Responden Menurut Frekuensi Pembelian	33
4.3	Distribusi Variabel	33
4.3.1	Distribusi Keanekaragaman Produk (X1).....	34
4.3.2	Distribusi Kualitas Pelayanan (X2)	36
4.3.3	Distribusi Kepuasan Pelanggan (Y).....	37
4.4	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	39
4.4.1	Uji Validitas.....	39
4.4.2	Uji Reliabilitas.....	44
4.5	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	45
4.5.1	Hasil Uji Multikolinieritas	45
4.5.2	Hasil Uji Heteroskedastisitas	45

4.5.3	Hasil Uji Normalitas	46
4.6	Uji Hipotesis.....	47
4.6.1	Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik t).....	47
4.6.2	Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik f)	48
4.6.3	Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	48
4.6.4	Sumbangan Efektif dan Sumbangan Relatif.....	49
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		52
5.1	Kesimpulan.....	52
5.2	Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA		53
LAMPIRAN.....		58
RIWAYAT PENULIS.....		62



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil penjualan Kios Pertanian Putra Banyumas Tani	3
Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terkait	16
Tabel 2.2 Tabel Penelitian Terkait (Lanjutan)	17
Tabel 2.3 Tabel Penelitian Terkait (Lanjutan)	18
Tabel 2.4 Tabel Penelitian Terkait (Lanjutan)	19
Tabel 2.5 Tabel Penelitian Terkait (Lanjutan)	20
Tabel 2.6 Tabel Penelitian Terkait (Lanjutan)	21
Tabel 3.1 Instrumen Penelitian	25
Tabel 3.2 Skala <i>Likert</i>	26
Tabel 3.3 Klasifikasi	26
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Variabel Keanekaragaman Produk (X1)	34
Tabel 4.2 Skor per-item variabel keanekaragaman produk (X1)	35
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	36
Tabel 4.4 Skor per-item variabel kualitas pelayanan (X2)	37
Tabel 4.5 Distribusi frekuensi kepuasan pelanggan (Y)	38
Tabel 4.6 Skor per-item variabel kepuasan pelanggan (Y)	38
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Indikator Keanekaragaman Produk	39
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Indikator Kualitas Pelayanan	41
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Indikator Kualitas Pelayanan	43
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas	44
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinieritas	45
Tabel 4.12 Hasil Uji Heterokedasitas	46
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas	46
Tabel 4.14 Hasil Uji Statistik t	47
Tabel 4.15 Hasil Uji Statistik f	48
Tabel 4.16 Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	48
Tabel 4.17 Nilai-Nilai Koefisien Dan R square	49
Tabel 4.18 Sumbangan Efektif	49
Tabel 4.19 Sumbangan Relatif	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka konseptual.....	9
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian	24
Gambar 4.1 Tempat Penelitian.....	31
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	32
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian.....	33



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	58
Lampiran 2 Analisis Data Menggunakan Excel.....	60
Lampiran 3 R tabel.....	61
Lampiran 4 Hasil Turnitin.....	62
Lampiran 5 Foto Dokumentasi Penelitian.....	63

