

DAFTAR ISI

JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SIDANG SKRIPSI	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SETELAH LULUS UJIAN SIDANG SKRIPSI	iv
LEMBAR PERNYATAAN HAK CIPTA.....	v
ABSTRAK	vi
PRAKATA.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah.....	6
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	6
1.2.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	6
1.3.1 Maksud Penelitian.....	6
1.3.2 Tujuan Penelitian	6
1.4 Kegunaan Penelitian.....	6
1.4.1 Kegunaan Praktis	6
1.4.2 Kegunaan Akademis	7
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Manajemen Pemasaran	8
2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran	8
2.1.2 Bauran Pemasaran.....	9
2.2 Kualitas Produk.....	10
2.2.1 Pengertian Kualitas Produk.....	10
2.2.2 Dimensi Kualitas Produk	11
2.2.3 Alasan Memproduksi Produk Berkualitas	14
2.2.4 Implikasi Kualitas Produk.....	14
2.2.5 Perspektif Kualitas Produk	15
2.3 Kepuasan Pelanggan	16
2.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	16
2.3.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan	18
2.3.3 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	20
2.3.4 Konsep Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	20
2.3.5 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	21
2.4 Penelitian Sebelumnya.....	22

2.5	Kerangka Pemikiran dan Hipotesis.....	25
2.5.1	Kerangka Pemikiran.....	25
2.5.2	Hipotesis.....	26
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	
3.1	Jenis Penelitian.....	27
3.2	Objek, Unit Analisis, dan Lokasi Penelitian.....	27
3.3	Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	28
3.3.1	Jenis Data	28
3.3.2	Sumber Data Penelitian.....	28
3.4	Operasionalisasi Variabel	28
3.5	Metode Penarikan Sampel	29
3.6	Metode Pengumpulan Data.....	30
3.6.1	Studi Dokumentasi.....	30
3.6.2	Studi Literatur	30
3.6.3	Kuesioner	30
3.7	Metode Analisis Data.....	30
3.7.1	Uji Validitas	30
3.7.2	Uji Reliabilitas	31
3.7.3	Analisis Deskriptif	31
3.7.4	Uji Asumsi Klasik.....	32
3.7.5	Uji Hipotesis.....	33
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	35
4.2	Profil Responden.....	35
4.2.1	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	35
4.2.2	Karakteristik Berdasarkan Usia.....	36
4.2.3	Karakteristik Berdasarkan Pendapatan	36
4.2.4	Karakteristik Berdasarkan Frekuensi Pembelian	37
4.3	Analisis Data	37
4.3.1	Uji Validitas	37
4.3.2	Uji Reliabilitas	38
4.3.3	Analisis Deskriptif	39
4.3.4	Uji Asumsi Klasik	53
4.3.5	Uji Hipotesis.....	56
4.4	Pembahasan dan Interpretasi Hasil	57
4.4.1	Kualitas Produk.....	57
4.4.2	Kepuasan Pelanggan	58
4.4.3	Pengaruh Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan....	59
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	
5.1	Simpulan	64
5.2	Saran	64

DAFTAR PUSTAKA
DAFTAR RIWAYAT HIDUP
LAMPIRAN