

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRACT.....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GRAFIK .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiii</b>
<b>I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1.    Latar Belakang.....	1
1.2.    Rumusan Masalah .....	3
1.3.    Pembatasan masalah .....	4
1.4.    Maksud dan tujuan penelitian .....	4
1.5.    Manfaat dan kegunaan penelitian .....	5
1.6.    Sistematikan penulisan karya akhir .....	6
<b>II. DESKRIPSI PERUSAHAAN.....</b>	<b>8</b>
2.1.    Sejarah perusahaan .....	8
2.2.    Lingkup bidang usaha .....	9
2.3.    Produk yang dihasilkan .....	9

2.4.	Sumber daya .....	11
2.5.	Peluang dan Tantangan bisnis.....	14
2.6.	Proses Bisnis .....	15
<b>III. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN &amp; HIPOTESIS</b>		<b>20</b>
3.1.	Konsep Marketing Mix.....	20
3.2.	Kepuasan Pelanggan.....	32
3.3.	Faktor-Faktor Pendorong Kepuasan Pelanggan.....	34
3.4.	Cara Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	38
3.5.	Kerangka Pemikiran.....	41
3.6.	Hipotesis.....	43
<b>IV. METODE RISET</b> .....		<b>44</b>
4.1.	Objek riset.....	44
4.2.	Metode riset.....	45
4.3.	Metode Pengambilan Data.....	46
4.4.	Metode Pangumpulan Data.....	46
4.5.	Metode analisis data dan hipotesis.....	47
<b>V. HASIL DAN ANALISIS</b> .....		<b>55</b>
5.1.	Uji Validitas dan Reabilitas.....	55
5.2.	Analisis Deskriptif Jawaban Responden.....	57
5.3.	Uji Asumsi Klasik.....	62
5.4.	Analisis Regresi.....	66
5.5.	Pengujian Hipotesis.....	69

<b>VI. KESIMPULAN &amp; REKOMENDASI .....</b>	<b>75</b>
6.1. Kesimpulan.....	75
6.2. Rekomendasi.....	76
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>79</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>81</b>
<b>RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>117</b>