

DAFTAR ISI

JUDUL	i
ABSTRACT	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Permasalahan	1
1.2. Perumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penyusunan Karya Akhir	3
1.4. Manfaat Penyusunan Karya Akhir	4

1.5. Sistematika Penulisan	4
BAB II PROFIL PERUSAHAAN	6
2.1. Latar Belakang Perusahaan	5
2.2. Visi dan Misi Perusahaan	7
2.3. Manajemen Perusahaan	8
2.4. Organisasi Perusahaan	8
2.5. Karyawan	13
2.6. Produk	13
2.7. Pemasok	14
2.8. Pemerintah	15
2.9. Masyarakat	15
2.10. Pesaing	15
BAB III KAJIAN PUSTAKA	16

3.1. Konsep Pemasaran	16
3.2. Kepuasan Konsumen	20
3.3. Cara Mengukur Kepuasan	22
3.4. Faktor-Faktor Pendorong Kepuasan Konsumen	25
3.5. Produk	27
3.6. Harga	31
3.7. Kerangka Pemikiran	34
BAB IV METODOLOGI RISET	35
4.1. Objek Penelitian	35
4.2. Metode Penelitian	35
4.3. Metode Pengambilan Sampel	36
4.4. Pengumpulan Data	37

4.5. Teknik Analisis Data dan Pengolahan Data	38
4.6. Uji Reabilitas dan Validitas Data	38
4.7. Teknik Analisis Data	39
4.8. Operasional Variabel	41
4.9. Skala Pengukuran Kuesioner	41
BAB V ANALISA PEMBAHASAN	43
5.1. Karakteristik Responden	44
5.2. Deskripsi Jawaban Responden	47
5.3. Analisis Uji Reabilitas dan Validitas	52
5.4. Analisis Faktor	54
BAB VI KESIMPULAN & REKOMENDASI	69
6.1. Kesimpulan	69
6.2. Rekomendasi	70
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN	72
RIWAYAT HIDUP	79