

DAFTAR ISI

	Halaman
COVER.....	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian.....	10
1.3 Batasan Masalah Penelitian.....	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	11
1.5 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	13
2.2 Bauran Pemasaran.....	16
2.3 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	18

2.3.1 Faktor Menentukan Tingkat Kepuasan Konsumen.....	20
2.3.2 Metode Pengukuran Kepuasan.....	21
2.3.3 Komponen Kepuasan Konsumen.....	23
2.3.4 Ciri-Ciri Konsumen Yang Puas.....	24
2.3.5 Elemen Kepuasan Konsumen.....	25
2.3.6 Tipe-Tipe Kepuasan & Ketidakpuasan Konsumen.....	26
2.4 Pengertian Kualitas.....	27
2.5 Pengertian Kualitas Produk.....	28
2.5.1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk.....	29
2.5.2 Tahap-Tahap Mengelola Kualitas Produk.....	30
2.6 Pengertian Kepuasan.....	31
2.6.1 Proses Keputusan Pembelian.....	32
2.6.2 Tahap-Tahap Proses Pengambilan Keputusan.....	33
2.7 Penelitian Terdahulu.....	34
2.8 Rerangka Pemikiran.....	36
2.9 Hipotesis.....	37

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	
3.1.1 Waktu Penelitian.....	38
3.1.2 Tempat Penelitian.....	38
3.2 Desain Penelitian.....	38
3.3 Definisi Dan Operasional Variabel	

3.3.1 Definisi Variabel.....	40
3.3.2 Operasional Variabel.....	42
3.4 Populasi Dan Sampel Penelitian	
3.4.1 Populasi Penelitian.....	42
3.4.2 Sampel Penelitian.....	43
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.6 Sumber Data	
3.6.1 Data Primer.....	45
3.6.2 Data Sekunder.....	46
3.7 Metode Analisis	
3.7.1 Uji Kualitas Data.....	46
a. Uji Validitas.....	46
b. Uji Reliabilitas.....	47
3.7.2 Uji Asumsi Klasik.....	47
a. Uji Normalitas.....	47
b. Uji Multikolonieritas.....	48
c. Uji Heteroskedastisitas.....	48
3.7.3 Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	50
3.7.4 Uji Hipotesis.....	50
a. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	50
b. Uji Signifikasi Simultan (Uji F).....	51
c. Uji Signifikasi Paramenter Individual (Uji T).....	52

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	54
4.2 Hasil Uji Statistik Deskriptif	
4.2.1 Deskriptif Responden Berdasarkan Usia.....	55
4.2.2 Deskriptif Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	56
4.2.3 Deskriptif Responden Berdasarkan Jumlah Pembelian Perhari.....	57
4.3 Hasil Uji Kualitas Data	
4.3.1 Hasil Uji Validitas Data.....	57
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	61
4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik	
4.4.1 Hasil Uji Normalitas.....	62
4.4.2 Hasil Uji Multikolonieritas.....	63
4.4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	64
4.5 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	65
4.6 Hasil Uji Hipotesis.....	66
4.6.1 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	67
4.6.2 Uji Signifikan Simultan (Uji Statistik F).....	68
4.7 Hasil Uji Signifikan Parsial (Uji T).....	69
4.8 Pembahasan Hasil Penelitian.....	70

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan.....	72
5.2 Saran.....	72

DAFTAR PUSTAKA..... 74

LAMPIRAN

