

DAFTAR ISI

ABSTRACT	ii
ABSTRAK	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	7
1.3. Rumusan Masalah	8
1.4. Batasan Masalah	8
1.5. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	9
1.6. Manfaat dan Kegunaan Penelitian	10
BAB II DESKRIPSI (OBYEK PENELITIAN)	12
2.1. Sejarah Singkat PT Kawan Lama Sejahtera	12
2.2. Visi dan Misi Perusahaan.....	14
2.3. Bisnis Proses Model.....	15
2.4. Deskripsi Produk.....	16
BAB III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, & HIPOTESIS ...	18
3.1. Kualitas Produk.....	18
3.2. Kualitas Layanan	21
3.3. Persepsi Harga	22
3.4. Kepuasan Pelanggan	23
3.5. Keputusan Pembelian Kembali.....	24
3.6. Penelitian Terdahulu	26
3.7. Kerangka Pemikiran.....	27
3.8. Hipotesis	29
BAB IV METODE PENELITIAN	30
4.1. Jenis/Desain Penelitian	30
4.2. Variabel Penelitian/fenomena yang akan diamati.....	30
4.3. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	31

4.4.	Jenis dan Sumber Data.....	33
4.5.	Teknik Pengumpulan Data.....	34
4.6.	Populasi dan Sampel.....	35
4.7.	Metode Analisis Data.....	35
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		43
5.1.	Hasil Penelitian.....	43
5.2.	Pembahasan.....	62
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....		66
6.1.	Kesimpulan.....	66
6.2.	Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA.....		69
LAMPIRAN.....		72



UNIVERSITAS
MERCU BUANA