

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRACT</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>KATA PEGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xii
<b>I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Permasalahan .....	8
1.3 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Kegunaan Hasil Penelitian .....	9
1.5 Batasan Masalah .....	10
<b>II DESKRIPSI PERUSAHAAN</b>	
2.1 Sejarah Perusahaan TOYOTA AUTO 2000 .....	11
2.2 Visi, Misi dan Nilai-nilai .....	13
2.3 Struktur Organisasi .....	16
2.4 Prosedur Perusahaan di Bidang Customer Service .....	24
2.5 Program-Program Customer Relation Coordinator .....	27
<b>III KAJIAN PUSTAKA</b>	
3.1 Pemasaran .....	33
3.2 Kualitas Produk .....	36
3.3 Harga .....	42

3.4	Kepuasan Pelanggan .....	52
3.5	Hubungan Antara Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan .....	60
3.6	Kerangka Pemikiran.....	62
3.7	Hipotesis Penelitian.....	63
3.8	Ringkasan Penelitian Sebelumnya .....	63
<b>IV</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN</b>	
4.1	Objek dan Waktu Penelitian.....	64
4.2	Jenis Penelitian.....	64
4.3	Populasi dan Sampel Penelitian .....	65
4.4	Tehnik Pengumpulan Data.....	67
4.5	Identifikasi Variabel Penelitian.....	67
4.6	Model Hubungan Variabel Penelitian.....	68
4.7	Variabel Operasional dan Pengukuran.....	68
4.8	Tehnik Pengolahan dan Analisis Data .....	71
<b>V</b>	<b>ANALISA DAN PEMBAHASAN</b>	
5.1	Diskripsi data Hasil Penelitian.....	76
5.2.	Pengujian Persyaratan Analisis.....	84
5.3	Pengujian Hipotesis Penelitian.....	85
5.4	Pembahasan Hasil Penelitian .....	99
5.5	Keterbatasan Penelitian .....	102
<b>VI</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
6.1	Kesimpulan .....	104
6.2	Saran.....	104
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>106</b>