

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Pembatasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Kegunaan Penelitian.....	4
1.6 Sistematika Pembahasan.....	4
BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN	
2.1 Latar Belakang Perusahaan.....	6
2.2 Struktur Organisasi Perusahaan.....	8
2.3 Teknologi dan Sumber Daya Manusia.....	8
2.4 Spesifikasi Produk.....	11
2.5 Pelayanan Pelanggan.....	12

BAB III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN

3.1	Produk	14
3.2	Jasa	14
3.3	Kualitas dan Dimensi Kualitas	16
3.4	Kepuasan Pelanggan	20
3.5	Perilaku Pelanggan	30
3.6	Konsep Pengukuran Kepuasan Pelanggan	32
3.7	Harapan dan Kepuasan Pelanggan	34
3.8	Penelitian yang Relevan Sebelumnya	36
3.9	Kerangka Pemikiran	37

BAB IV METODOLOGI PENELITIAN

4.1	Lokasi Penelitian	38
4.2	Pendekatan Penelitian	38
4.3	Sumber Data Penelitian	38
4.4	Teknik Pengumpulan Data	39
4.5	Pengambilan Sampel	39
4.6	Identifikasi Variabel	40
4.7	Variabel Kualitas Produk (X1)	40
4.8	Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	41
4.9	Desain Kuisisioner	42
4.10	Teknik Analisis Data	42

BAB V	HASIL DAN ANALISIS	
5.1	Responden	46
5.2	Analisis Tingkat Kepuasan	50
5.3	Uji Validitas dan Reabilitas	53
5.4	Analisis Kepuasan Pelanggan Dari Variabel Kualitas Produk	55
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1	Kesimpulan	65
6.2	Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN	70
RIWAYAT HIDUP	74

U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A