

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRACT .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>

### **BAB I. PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	5
1.3 Rumusan Masalah .....	7
1.4 Batasan Masalah .....	7
1.5 Tujuan Penelitian .....	7
1.6 Manfaat penelitian .....	8
1.7 Sistematika Penulisan .....	9

## **BAB II. DESKRIPSI FASHION LEATHER SEAT**

2.1	Profil Perusahaan .....	11
2.2	Visi dan Misi Perusahaan .....	12
2.3	Produk .....	12
2.4	Proses Produksi .....	13
2.5	Struktur Organisasi .....	13
2.6	Segmentasi, Targeting dan Positioning .....	14
2.7	Sumber Daya Manusia .....	16
2.8	Tantangan Bisnis .....	17
2.9	Daftar Harga .....	17
2.10	Tindakan Yang Sudah Dilakukan Dalam Peningkatan Kepuasan Konsumen .....	21

## **BAB III. LANDASAN TEORI**

3.1	Teori Pemasaran .....	22
3.2	Perilaku Konsumen .....	24
3.3	Proses Pengambilan Keputusan Konsumen .....	28
3.4	Konsep Kepuasan Konsumen .....	31
3.5	Dimensi Kualitas Jasa .....	34
3.6	Harapan dan Kepuasan Konsumen .....	38
3.7	Survei Kepuasan Konsumen .....	39
3.8	Kualitas Produk.....	40
3.9	Harga.....	44

3.10	Peningkatan Pengguna Jok Kulit Mobil .....	45
3.11	Kajian Penelitian Terdahulu .....	46
3.12	Kerangka Pemikiran .....	48
3.13	Definisi Operational .....	49
3.14	Hipotesis .....	51

#### **BAB IV. METODE PENELITIAN**

4.1	Sumber Data .....	52
4.2	Teknik Pengambilan Sampel .....	52
4.3	Populasi.....	53
4.4	Metode Pengambilan Sampel.....	53
4.5	Desain Koesioner .....	54
4.6	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	54
4.7	Uji Normalitas Data .....	56
4.8	Analisis Data .....	57

#### **BAB V. HASIL DAN ANALISIS**

5.1	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	62
5.2	Analisis Deskriptif .....	65
5.3	Analisis Regresi .....	72
5.4	Uji Asumsi .....	72

**BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

6.1 Kesimpulan .....	80
6.2 Rekomendasi .....	82

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>84</b>
-----------------------------	-----------

<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>87</b>
-----------------------	-----------

<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>98</b>
----------------------------	-----------



U N I V E R S I T A S  
MERCU BUANA