

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT .....	vi
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiii
<b>BAB I Pendahuluan .....</b>	<b>1</b>
1.1    Gambaran Objek Penelitian .....	1
1.1.1    Sejarah Singkat Konveksi Inglorious Industries .....	1
1.1.2    Logo Perusahaan .....	1
1.1.3    Struktur Organisasi .....	2
1.1.4    Visi dan Misi Konveksi Inglorious Industries .....	2
1.1.5    Produksi Konveksi Inglorious Industries .....	3
1.1.6    Latar Belakang .....	3
1.2    Perumusan masalah .....	20
1.3    Tujuan Penelitian .....	20
1.4    Batasan Penelitian .....	20
1.5    Kegunaan Penelitian .....	20
1.5.1    Kegunaan Akademis .....	21
1.5.2    Kegunaan Praktis .....	21
1.6    Sistematika Penulisan .....	21
<b>BAB II Tinjauan Pustaka .....</b>	<b>23</b>
2.1    Tinjauan Pustaka Penelitian .....	23
2.1.1    Manajemen .....	23
2.1.2    Manajemen Pemasaran .....	23
2.1.3    Kualitas Produk .....	24
2.1.4    Kepuasan Pelanggan .....	30

2.1.5	Hubungan Kualitas Produk Dengan Kepuasan Pelanggan .....	31
2.1.6	Indikator Kepuasan Pelanggan.....	32
2.2	Penelitian Terdahulu.....	33
2.2.1	Penelitian Terdahulu .....	33
2.2.2	Penelitian Terdahulu (Jurnal Nasional).....	38
2.2.3	Penelitian Terdahulu (Jurnal Internasional) .....	42
2.3	Kerangka Pemikiran .....	46
2.4	Hipotesis Penelitian .....	49
2.5	Ruang Lingkup Penelitian .....	50
<b>BAB III</b>	<b>Metodologi Penelitian.....</b>	<b>51</b>
3.1	Jenis Penelitian .....	51
3.2	Operasional Variabel dan Skala Pengukuran .....	52
3.2.1	Operasional Variabel.....	53
3.2.2	Skala Pengukuran .....	56
3.3	Tahapan Penelitian .....	58
3.4	Populasi dan Sampel .....	59
3.4.1	Populasi.....	59
3.4.2	Sampel.....	59
3.5	Pengumpulan Data .....	60
3.5.1	Data Primer .....	60
3.5.2	Data Sekunder .....	60
3.6	Teknik Pengumpulan Data .....	61
3.6.1	Kuesioner.....	61
3.6.2	Observasi.....	61
3.6.3	Studi Pustaka.....	61
3.7	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	61
3.7.1	Uji Validitas .....	62
3.7.2	Uji Reliabilitas .....	63
3.8	Teknik Analisis Data .....	64
3.8.1	Analisis Deskriptif .....	64
3.8.2	Uji Asumsi Klasik.....	66
3.8.3	Metode Successive Interval (MSI).....	66

3.8.4	Analisis Regresi Linier Sederhana .....	68
3.8.5	Uji Hipotesi .....	68
3.8.6	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	68
<b>BAB IV</b>	<b>Hasil dan Pembahasan Penelitian .....</b>	<b>70</b>
4.1	Pengumpulan Data .....	70
4.2	Karakteristik Responden .....	70
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	71
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	71
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	72
4.3	Hasil Validitas dan Realibilitas .....	73
4.3.1	Hasil Validitas .....	73
4.3.2	Hasil Realibilitas .....	74
4.4	Hasil Penelitian.....	75
4.4.1	Analisis Deskriptif .....	75
4.4.1.1	Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Produk .....	75
4.3.1.2	Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan .....	81
4.3.2	<i>Method of Successive Interval</i> ( MSI ).....	84
4.3.3	Uji Asumsi Klasik .....	84
4.3.3.1	Uji Normalitas .....	84
4.3.3.2	Uji Hereroskedasitas .....	85
4.3.4	Analisis Regresi Linier Sederhana .....	86
4.3.5	Pengujian Hipotesis (uji t).....	88
4.3.6	Analisis Koefisien Determinasi .....	89
4.3.7	Analisis dan Pembahasan .....	90
<b>BAB V</b>	<b>Kesimpulan dan Saran .....</b>	<b>92</b>
4.1	Kesimpulan.....	92
4.2	Saran .....	92
4.2.1	Saran bagi Konveksi Inglorious Industries .....	93
4.2.2	Saran bagi Peneliti Selanjutnya .....	93
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>112</b>

