

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| HALAMAN PERSETUJUAN | ii |
| HALAMAN PERNYATAAN | iii |
| KATA PENGANTAR..... | iv |
| ABSTRAK..... | vi |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR TABEL | iv |
| DAFTAR GAMBAR | v |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Gambaran Objek Penelitian | 1 |
| 1.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan | 1 |
| 1.1.2 Struktur Organisasi | 2 |
| 1.1.3 Visi dan Misi Perusahaan | 2 |
| 1.1.4 Produk Konveksi Kibo <i>Industri</i> es | 3 |
| 1.2 Latar Belakang | 3 |
| 1.3 Rumusan Masalah | 7 |
| 1.4 Tujuan Penelitian | 7 |
| 1.5 Kegunaan Penelitian | 7 |
| 1.5.1 Kegunaan Akademis | 8 |
| 1.5.2 Kegunaan Praktis | 8 |
| 1.6 Sistematika Penulisan | 8 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 10 |
| 2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian | 10 |
| 2.1.1 Manajemen | 10 |
| 2.1.2 Manajemen Pemasaran..... | 10 |
| 2.1.3 Kualitas Produk | 11 |
| 2.1.4 Kepuasan Pelanggan | 12 |
| 2.1.5 Hubungan Kualitas Produk dengan Kepuasan Pelanggan | 14 |

| | | |
|---|---|-----------|
| 2.2 | Penelitian Terdahulu | 15 |
| 2.3 | Kerangka Pemikiran | 26 |
| 2.4 | Hipotesisi Penelitian | 27 |
| 2.5 | Ruang Lingkup | 27 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | | 29 |
| 3.1 | Jenis Penelitian | 29 |
| 3.2 | Variabel Operasional dan Skala Pengukuran | 29 |
| 3.2.1 | Variabel Operasional..... | 29 |
| 3.2.2 | Skala Pengukuran | 32 |
| 3.3 | Tahapan Penelitian | 33 |
| 3.4 | Populasi dan Sampel | 34 |
| 3.4.1 | Populasi | 34 |
| 3.4.2 | Sampel | 34 |
| 3.4.3 | Teknik Sampling | 35 |
| 3.5 | Teknik Pengumpulan Data | 36 |
| 3.6 | Uji Validitas dan realibilitas | 36 |
| 3.6.1 | Validitas | 36 |
| 3.6.2 | Uji Reliabilitas | 38 |
| 3.7 | Teknik Analisis Data | 39 |
| 3.7.1 | Analisis Deskriptif | 39 |
| 3.7.2 | <i>Method of Succesive Intervak (MSI)</i> | 41 |
| 3.7.3 | Uji Normalitas | 41 |
| 3.7.4 | Analisis Regresi Linier Sederhana | 42 |
| 3.7.5 | Pengujian Hipotesis (Uji t) | 42 |
| 3.7.6 | Koefisien Determinasi | 43 |
| BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN | | 45 |
| 4.1 | Analisis Deskriptif | 45 |
| 4.2 | Analisis Regresi Linier Sederhana | 53 |

| | | |
|--|---|-----------|
| 4.2.1 | Uji Normalitas | 53 |
| 4.2.2 | Analisis Regresi Linier Sederhana | 54 |
| 4.2.3 | Pengujian Hipotesis (Uji t)..... | 55 |
| 4.2.4 | Analisis Korelasi | 56 |
| 4.2.5 | Koefisien Determinasi..... | 57 |
| 4.3 | Pembahasan Hasil Penelitian | 57 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... | | 61 |
| 5.1 | Kesimpulan | 61 |
| 5.2 | Saran..... | 61 |
| 5.1.1 | Saran Praktisi | 61 |
| 5.1.2 | Saran Teoritis | 62 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | | 63 |
| LAMPIRAN..... | | 66 |