

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Sejarah Perusahaan	1
1.1.2 Visi Misi.....	1
1.1.3 Logo dan Makna Logo	2
1.1.4 Struktur organisasi	3
1.2 Latar belakang	3
1.3 Rumusan Masalah	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Batasan Masalah.....	11
1.6 Sistematika Penulisan Laporan Tugas Akhir	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 Pemasaran	12
2.1.2 Manajemen Pemasaran	12
2.1.3 Bauran Pemasaran.....	13
2.1.4 Klasifikasi Produk	13
2.1.5 Pengertian Produk.....	15
2.1.6 Kualitas Produk	15
2.1.7 Dimensi Kualitas Produk	16
2.1.8 Keputusan Pembelian.....	17

2.1.9 Proses Keputusan Pembelian.....	17
2.10 Pengertian Kepuasan Konsumen	18
2.11 Dimensi Kepuasan Konsumen	19
2.2 PenelitianTerdahulu	20
2.3 Kerangka Penelitian.....	23
2.4 Hipotesis Penelitian	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
3.1 Jenis Penelitian	26
3.1.1 Operasional Variabel Dan Skala Pengukuran	26
3.1.2 Operasional Variabel	27
3.1.3 Skala Pengukuran	32
3.1.4 Tahapan Penelitian.....	33
3.2 Populasi dan Sampel.....	34
3.2.1 Populasi.....	34
3.2.2 Sampel	34
3.2.3 Teknik Sampling.....	35
3.3 Pengumpulan data	36
3.3.1 Sumber Data.....	36
3.3.2 Teknik Analisis Data	36
3.3.3 Analilisis Deskriptif.....	36
3.4 Uji Validitas, Reliabilitas dan Normalitas	38
3.4.1 Uji Validitas	38
3.4.2 Uji Reliabilitas.....	41
3.4.3 Uji Normalitas	43
3.5 Analisis Linear Sederhana.....	44
3.6 Uji T.....	44
3.7 Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	47
4.1 Analisis Karakteristik Responden	47
4.1.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
4.1.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	48
4.1.3 Deskripsi Berdasarkan Pendidikan Terakhir	49
4.1.4 Deskripsi Berdasarkan Pekerjaan	50

4.1.5 Deskripsi Berdasarkan Penghasilan	51
4.1.6 Deskripsi Berdasarkan Frekuensi Pembelian Responden	52
4.1.7 Deskripsi Berdasarkan Domilisi	53
4.2 Hasil Penelitian.....	53
4.2.1 Uji Validitas	53
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	55
4.2.3 Uji Normalitas	57
4.3 Teknik Analisis Data	58
4.3.1 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Produk (X)	58
4.3.2 Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan (Y).....	74
4.4 Analisis Regresi Linear Sederhana	80
4.5 Uji T.....	81
4.6 Uji Koefesien Determinasi.....	83
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	84
5.1 Kesimpulan	84
5.2 Saran	85
5.1.1 Saran Bagi Perusahaan.....	85
5.1.2 Saran Bagi Peneliti selanjutnya	85
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN	89