

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Sejarah Perusahaan.....	1
1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	1
1.1.3 Logo Perusahaan.....	2
1.1.4 Struktur Organisasi.....	3
1.1.5 Produk Perusahaan.....	3
1.2 Latar Belakang	4
1.3 Rumusan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Kegunaan Penelitian	8
1.5.1 Aspek Akademis.....	8
1.5.2 Aspek Praktis.....	8
1.6 Batasan Masalah	8
1.7 Sistematika Penulis Tugas Akhir	9
BAB II	11
TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Rangkuman Teori	11
2.1.1 Pemasaran.....	11
2.1.2 Manajemen Pemasaran.....	12
2.1.3 Kepuasan Pelanggan.....	12
2.1.4 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	13

2.1.6 Pengukuran Kepuasan Pelanggan	14
2.1.5 Manfaat Kepuasan Konsumen.....	15
2.2 Penelitian Terdahulu	16
2.3 Kerangka Pemikiran.....	18
BAB III.....	20
METODE PENELITIAN	20
3.1 Jenis Penelitian	20
3.2 Operasional Variabel.....	20
3.2.1 Variabel Operasional.....	20
3.3 Skala Pengukuran	24
3.4 Tahap Penelitian.....	25
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	26
3.5.1 Populasi	26
3.5.2 Sampel.....	27
3.5.3 Teknik Sampling	27
3.6 Pengumpulan Data	28
3.6.1 Jenis Data	28
3.6.2 Teknik Pengumpulan Data	28
3.7 Uji Validitas dan Reabilitas.....	29
3.7.1 Uji Validitas	29
3.7.2 Uji Reabilitas.....	30
3.8 Teknik Analisis Data.....	32
3.8.1 Analisis Deskriptif.....	32
BAB IV	34
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	34
4.1 Karakteristik Responden	34
4.1.1 Jenis Kelamin	34
4.1.2 Usia.....	35
4.1.3 Pekerjaan	36
4.1.4 Pendidikan	37
4.1.5 Penghasilan Perbulan	38
4.2 Uji Validitas	38
4.2.1 Uji Validitas	38
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	40
4.3 Teknik Analisis Deskriptif	40
4.3.1 Analisis Deskriptif.....	40
BAB V.....	43
KESIMPULAN DAN SARAN	43

5.1 Kesimpulan.....	43
5.2 Saran.....	43
5.1.1 Saran Bagi Perusahaan	43
5.1.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya	44
DAFTAR PUSTAKA	45
LAMPIRAN.....	47