

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>ABSTRAK</b> .....	vii
<b>ABSTRACT</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.1.1 Profil Sepatu Bata Indonesia.....	1
1.1.2 Produk Bata Indonesia .....	3
1.2 Latar Belakang Penelitian .....	4
1.3 Identifikasi Masalah .....	11
1.4 Tujuan Penelitian.....	12
1.5 Kegunaan Penelitian .....	12
1.5.1 Aspek Teoritis.....	12
1.5 Waktu dan Periode Penelitian .....	13
1.6 Sistematika Penulisan.....	13
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	15
2.1 Kajian Teori.....	15

2.1.1 Pemasaran .....	15
2.1.2 Manajemen Pemasaran .....	16
2.1.3 <i>Marketing Fashion</i> .....	17
2.1.4 Kualitas Layanan .....	18
2.1.5 Kepuasan Customer .....	20
2.1.6 Hubungan Antara Kualitas Layanan dengan Kepuasan Customer	
<b>23Error! Bookmark not defined.</b>	
2.2 Penelitian Terdahulu.....	23
2.3 Kerangka Pemikiran .....	30
2.4 Hipotesis Penelitian .....	34
2.5 Ruang Lingkup Penelitian .....	35
2.5.1 <i>Variabel</i> Penelitian .....	35
2.5.2 Lokasi Dan Objek Penelitian .....	35
2.5.3 Waktu dan Periode Penelitian.....	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
3.1 Metode Penelitian.....	36
3.2 <i>Variabel</i> Operasional dan Skala Pengukuran.....	37
3.2.1 <i>Variabel</i> Operasional .....	37
3.2.2 Skala Pengukuran .....	39
3.3 Tahapan Penelitian .....	40
3.4 Populasi dan Sampel .....	42
3.4.1 Populasi.....	42
3.4.2 Sampel .....	42
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	45
3.5.1 Data Primer .....	45

3.5.2 Data Sekunder.....	45
3.5.3 Teknik Sampling.....	45
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	45
3.6.1 Uji Validitas .....	45
3.6.2 Uji Reliabilitas .....	47
3.7 Teknik Analisis Data .....	47
3.7.1 Deskriptif Statistik .....	47
3.7.2 Methode of Succesive Interval (MSI).....	50
3.7.3 Uji Asumsi Klasik.....	51
3.7.4 Analisis Regresi Linear Berganda .....	53
3.7.5 Uji Hipotesis .....	54
3.7.6 Koefisien Determinasi .....	54
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>55</b>
4.1 Karakteristik Responden .....	55
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	55
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	55
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	56
4.2 Hasil Penelitian.....	56
4.2.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	56
4.2.2 Hasil Statistik Deskriptif.....	61
4.2.3 Pengujian Asumsi Klasik.....	67
4.2.4 Regresi Linier Berganda .....	70
4.2.5 Uji Hipotesis .....	71
4.3 Pembahasan .....	74
4.3.1 Pengaruh <i>Tangible</i> Terhadap Kepuasan Customer.....	74

4.3.2 Pengaruh <i>Reliability</i> Terhadap Kepuasan Customer .....	74
4.3.3 Pengaruh <i>Responsiveness</i> Terhadap Kepuasan Customer .....	74
4.3.4 Pengaruh <i>Assurance</i> Terhadap Kepuasan Customer .....	74
4.3.5 Pengaruh <i>Emphaty</i> Terhadap Kepuasan Customer.....	74
4.3.6 Pengaruh <i>Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance Dan Emphaty</i> Terhadap Kepuasan Customer .....	75
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>76</b>
5.1 Kesimpulan.....	76
5.2 Saran .....	76
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>78</b>
<b>Lampiran</b> .....	<b>80</b>