

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil Bakmi Tjokin	1
1.1.2 Logo Perusahaan	2
1.2 Latar Belakang	2
1.3 Rumusan Masalah	11
1.4 Tujuan Penelitian	12
1.5 Kegunaan Penelitian	12
1.6 Sistematika Penulisan	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Tinjauan Pustaka	14
2.1.1 Pemasaran	14
2.1.2 Bauran Pemasaran	14
2.1.3 Produk	15
2.1.4 Kualitas Pelayanan	15
2.1.5 Kualitas Produk	16
2.1.6 Perilaku Konsumen	18
2.1.7 Kepuasan Pelanggan	18
2.2 Penelitian Terdahulu	20
2.2.1 Skripsi Tedahulu	20
2.2.2 Jurnal Nasional	23
2.2.3 Jurnal Internasional	27
2.3 Hubungan Antar Variabel	33

2.4	Kerangka Pemikiran	34
2.5	Hipotesis Penelitian	37
2.6	Ruang Lingkup Penelitian	37
BAB III METODE PENELITIAN.....		38
3.1	Jenis Penelitian	38
3.2	Operasionalisasi Variabel dan Skala Pengukuran.	38
3.2.1	Variabel operasional.....	39
3.2.2	Skala Pengukuran.....	41
3.3	Tahapan Penelitian	42
3.4	Populasi dan Sampel	42
3.4.1	Populasi.....	42
3.4.2	Sampel.....	42
3.5	Pengumpulan Data	44
3.5.1	Jenis data	44
3.5.2	Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.6	Validitas dan Reliabilitas.....	45
3.6.1	Uji validitas	45
3.6.2	Uji Reliabilitas	46
3.7	Teknik Analisis Data	47
3.7.1	Analisa Deskriptif	47
3.7.2	<i>Method of Succesive Interval (MSI)</i>	49
3.7.3	Uji Asumsi Klasik.....	49
3.7.4	Analisa Regresi Linier Berganda	51
3.8	Pengujian Hipotesis	52
3.8.1	Uji Hipotesis Simultan (Uji F)	52
3.8.2	Uji Hipotesis Parsial (Uji t).....	53
3.8.3	Koefisien Determinasi.....	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		55
4.1	Pengumpulan Data	55
4.2	Karakteristik Responden	55
4.3	Hasil Penelitian.....	57
4.3.1	Analisis Deskriptif	57
4.3.2	Uji Asumsi Klasik	68
4.3.3	Analisis Regresi Berganda	71
4.3.4	Uji Hipotesis	72

4.4 Pembahasan	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	80
5.1 Kesimpulan.....	80
5.2 Saran	81
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan	81
5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya	82
DAFTAR PUSTAKA	83
Lampiran	87