

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar .....	i
Halaman Sampul Dalam .....	ii
Halaman Persetujuan .....	iii
Halaman Pengesahan .....	iv
Halaman Motto .....	v
Halaman Persembahan .....	vi
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Gambar .....	xii
Daftar Lampiran.....	xiii
Abstrak .....	xiv

### **BAB I : PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Rumusan Masalah.....	8
D. Tujuan Penelitian .....	9
E. Kegunaan Penelitian .....	9
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian .....	10
G. Penegasan Istilah.....	11
H. Sistematika Pembahasan Skripsi .....	13

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

A. Manajemen Pemasaran.....	16
B. Kualitas Pelayanan.....	18
C. Kualitas Produk .....	24
D. Harga .....	30
E. KepuasanKonsumen .....	36
F. Kajian Penelitian Terdahulu .....	48
G. Kerangka pemikiran.....	55
H. Hipotesis Penelitian .....	56

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	57
B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian .....	58
C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran.....	61
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Peneliti.....	64
E. Teknik Analisis Data.....	78

#### **BAB IV : HASIL PENELITIAN**

A. Deskripsi Data .....	77
B. Profil Responden .....	82
C. Deskripsi Responden.....	82
D. Diskripsi Variabel.....	85
E. Pengujian Data.....	88

#### **BAB V : PEMBAHASAN**

A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di UD.Sukron Tulungagung .....	105
B. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen di UD Sukron Tulungagung .....	107
C. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen Di UD Sukron Tulungagung.....	108
D. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen di UD sukron Tulungagung.....	110

#### **BAB VI : PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	122
B. Saran.....	112

DAFTAR PUSTAKA  
LAMPIRAN-LAMPIRAN