

## **DAFTAR ISI**

Halaman Sampul Depan.....	i
Halaman Sampul Dalam.....	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Halaman Pengesahan Pengaji.....	iv
Halaman Motto.....	v
Halaman Persembahan.....	vi
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Gambar.....	xvii
Daftar Lampiran.....	xviii
Abstrak.....	xix
Abstract.....	xx

## **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah dan Batasan Penelitian.....	6
C. Rumusan Masalah.....	8
D. Tujuan Penelitian.....	9
E. Kegunaan Penelitian.....	9
F. Sistematika Penulisan Skripsi.....	10

## **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

A. Manajemen Pemasaran.....	12
B. <i>Display</i> Produk.....	23
C. Kualitas Pelayanan.....	31
D. Keragaman Produk.....	37
E. Kepuasan Konsumen.....	41
F. Hubungan antara <i>Display</i> Produk terhadap Kepuasan Konsumen.....	46
G. Hubungan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen..	47
H. Hubungan antara Keragaman Produk terhadap Kepuasan Konsumen.	48
I. Penelitian Terdahulu.....	48
J. Kerangka Konseptual.....	51
K. Hipotesis Penelitian.....	57

## **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Pendekatan Penelitian dan Jenis Penelitian.....	59
1. Pendekatan Penelitian.....	59
2. Jenis Penelitian.....	59
B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian.....	60
1. Populasi Penelitian.....	60
2. Sampling dan Sampel Penelitian.....	61
C. Definisi Konsep dan Operasional.....	62
1. Variabel <i>Display</i> Produk ( $X_1$ ).....	62
2. Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ).....	63
3. Variabel Keragaman Produk ( $X_3$ ).....	64
4. Variabel Kepuasan Konsumen (Y) .....	64
D. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran.....	65
1. Sumber Data.....	65

2. Variabel Penelitian.....	66
3. Skala Pengukuran.....	67
E. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	68
1. Teknik Pengumpulan Data.....	68
2. Instrumen Penelitian.....	69
F. Teknik Analisis Data.....	70
1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	70
2. Uji Normalitas.....	71
3. Uji Asumsi Klasik.....	72
4. Uji Regresi Linear Berganda.....	73
5. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	73
6. Uji Hipotesis.....	74

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

A. Deskripsi Objek Penelitian.....	76
B. Deskripsi Data Responden.....	77
C. Deskripsi Variabel.....	80
D. Analisis Data.....	120
1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	120
2. Uji Normalitas.....	123
3. Uji Asumsi Klasik.....	124
4. Uji Regresi Linear Berganda.....	126
5. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	128
6. Uji Hipotesis.....	129

## **BAB V PEMBAHASAN**

A. Pengaruh <i>Display</i> Produk terhadap Kepuasan Konsumen.....	134
B. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	135
C. Pengaruh Keragaman Produk terhadap Kepuasan Konsumen.....	137
D. Pengaruh <i>Display</i> Produk, Kualitas Pelayanan dan Keragaman Produk terhadap Kepuasan Konsumen.....	138

## **BAB VI PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	141
B. Saran.....	142

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**