

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar	i
Halaman Sampul Depan	ii
Halaman Persetujuan	iii
Halaman Pengesahan	iv
Halaman Persembahan.....	v
Halaman Motto	vi
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar	xv
Daftar Lampiran.....	xvi
Abstrak	xvii
Abstract.....	xviii

BAB 1 PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	6
E. Kegunaan Penelitian	7
F. Ruang Lingkup.....	8
G. Penegasan Istilah.....	9
H. Sistematika Skripsi.....	11

BAB II LANDASAN TEORI

A. Manajemen Pemasaran.....	13
1. Pengertian Manajemen Pemasaran	15
2. Konsep Dasar Pemasaran.....	16
3. Konsep Manajemen Pemasaran	16
4. Fungsi Manajemen Pemasaran.....	18
5. Tujuan Manajemen Pemasaran	19
B. Tinjauan Kualitas Produk.....	21
1. Pengertian Kualitas Produk.....	21
2. Dimensi Kualitas Produk	25
3. Perspektif Kualitas	32
C. Kualitas Pelayanan	35
a. Definisi Kualitas Pelayanan	37
b. Dimensi Kualitas Pelayanan	40
c. Faktor-faktor	41
d. Kualitas Pelayanan Publik	44
e. Pengaruh Kualitas Pelayanan.....	45
D. Tinjauan Harga.....	46
1. Definisi Harga	46
2. Tujuan Penetapan Harga	49
3. Indikator Harga	50
4. Metode Penetapan Harga	52
E. Tinjauan Biaya	54

1. Pengertian Biaya	55
2. Penggolongan Biaya.....	57
3. Harga Pokok Produksi	59
4. Unsur-Unsur Biaya Produksi	60
5. Tujuan-Tujuan Penetapan Harga Produk.....	61
F. Kepuasan Konsumen.....	63
a. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	63
b. Faktor-Faktor	64
G. Kajian Terdahulu.....	66
H. Kerangka Konseptual	69
I. Hipotesis Penelitian.....	70

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	72
B. Populasi, Sampling, dan Sampel Penelitian.....	73
C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran	74
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Data	77
E. Instrumen Penelitian	79
F. Teknik Analisis Data.....	81

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Data	89
a. Profil Objek Penelitian.....	89
b. Sejarah Objek Penelitian.....	90
c. Menu Produk.....	91

d. Struktur Organisasi	92
B. Karakteristik Responden	92
C. Analisis Data Dan Uji Validitas, Reliabilitas.....	96
a. Uji Validitas	97
b. Uji Reliabilitas	100
D. Uji Asumsi Klasik	
a. Uji Normalitas	102
b. Uji Multikolinaritas	103
c. Uji Autokorelasi.....	104
d. Uji Heteroskedasitas	105
E. Uji Analisis Regresi Linear Berganda	106
F. Uji Hipotesis	
a. Uji t	108
b. Uji f	111
c. Uji Dominan.....	113

BAB V PEMBAHASAN

A. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada John's Resto Tulungagung	114
B. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada John's Resto Tulungagung.....	116
C. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada John's Resto Tulungagung	117

D. Pengaruh Biaya Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada John's Resto Tulungagung	119
E. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga dan Biaya Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada John's Resto Tulungagung..	121
F. Variabel Yang Dominan Berpengaruh Pada Kepuasan Pelanggan Di John's Resto Tulungagung.....	122

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan	124
B. Saran	125

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

DAFTAR RIWAYAT HIDUP