

## 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
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	7
C. Rumusan Masalah .....	8
D. Tujuan Penelitian .....	9
E. Manfaat Penelitian.....	10
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian .....	10
G. Penegasan Istilah .....	11
H. Sistematika Pembahasan Skripsi.....	12
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Perilaku Konsumen .....	14
B. Kepuasan Konsumen.....	16
C. Harga .....	19
D. Kualitas Pelayanan .....	23
E. Kelengkapan Produk .....	25
F. Lokasi .....	26
G. Kajian Penelitian Terdahulu.....	28
H. Kerangka Konseptual .....	44
I. Hipotesis Penelitian.....	45

<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	47
B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian .....	48
C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran .....	50
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian .....	53
E. Analisis Data .....	59
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN</b>	
A. Deskripsi Data .....	67
B. Pengujian Hipotesis .....	77
<b>BAB V PEMBAHASAN</b>	
A. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen pada NUsantara Mart Rejotangan Tulungagung .....	92
B. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada NUsantara Mart Rejotangan Tulungagung.....	94
C. Pengaruh Kelengkapan Produk Terhadap Kepuasan Konsumen pada NUsantara Mart Rejotangan Tulungagung.....	96
D. Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen pada NUsantara Mart Rejotangan Tulungagung .....	97
E. Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Kelengkapan Produk dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen pada NUsantara Mart Rejotangan Tulungagung .....	99
<b>BAB VI PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan.....	101
B. Saran.....	103
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	