

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	xiii
Daftar Gambar.....	xvi
Daftar Lampiran	xvii
Abstrak	xviii
Abstract	xix

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
--------------------------------	---

B. Identifikasi Masalah	9
C. Rumusan Masalah	10
D. Tujuan Penelitian	10
E. Kegunaan Penelitian.....	11
F. Ruang Lingkup dan Keterbasan Penelitian	12
G. Penegasan Istilah.....	12
H. Sistematika Penulisan Skripsi	14

BAB II KAJIAN TEORI

A. Manajemen Pemasaran.....	17
B. Strategi Pemasaran	18
C. Harga.....	27
D. Kualitas Produk.....	27
E. Kualitas Pelayanan	31
F. Kepuasan Konsumen.....	36
G. Penelitian Terdahulu	41
H. Kerangka Konseptual	48
I. Hipotesis Penelitian.....	49

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	51
B. Populasi, Sampling, dan Sampel Penelitian.....	52

C. Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukuran	54
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	57
E. Analisis Data	61
1. Uji Validitas	62
2. Uji Reliabilitas	62
3. Uji Asumsi Klasik.....	63
4. Uji Heterokedastisitas	64
5. Uji Analisis Regresi Berganda.....	65
6. Uji Hipotesis	66
7. Koefisien Determinasi.....	68

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Rocket Chicken	69
B. Deskripsi Responden.....	71
C. Deskripsi Variabel Penelitian.....	73
1. Variabel Harga	73
2. Variabe Kualitas Produk	77
3. Variabel Kualiatas Pelayanan	82
4. Variabel Kepuasan Konsumen.....	87
D. Uji Instrumen Data.....	92
1. Uji Validitas	93
2. Uji Reliabilitas	94

3. Uji Asumsi Klasik	96
E. Analisis Data	100
1. Uji Regresi Linier Berganda	101
2. Uji Hipotesis	102

BAB V PEMBAHASAN PENELITIAN

A. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	109
B. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen.....	112
C. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	114
D. Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan konsumen	116
E. Variabel Yang Paling Dominan Berpengaruh dalam Kepuasan Konsumen	118

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan	121
B. Saran.....	123

Daftar Pustaka.....	126
----------------------------	------------

Lampiran-Lampiran