

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar.....	i
Halaman sampul Dalam	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Halaman Pengesahan	iv
Pernyataan Keaslian Tulisan	v
Motto.....	vi
Persembahan	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi.....	x
Daftar tabel.....	xii
Daftar gambar.....	xiii
Daftar Lampiran.....	xiv
Abstrak	xv
Abstract	xvi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah	10
C. Rumusan Masalah	11
D. Tujuan Penelitian	12
E. Kegunaan Penelitian.....	12
F. Penegasan Istilah	13
G. Sistematika Pembahasan	14

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Manajemen Pemasaran	19
B. Kepuasan pelanggan.....	22
C. Kualitas Produk	32
D. Harga	36
E. Kajian Penelitian Terdahulu.....	41

F. Kerangka Konseptual	49
G. Hipotesis Penelitian.....	50
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan dan jenis Penelitian	51
B. Populasi, <i>Sampling</i> dan Sampel Penelitian	51
C. Sumber data, Variabel dan Skala Pengukuran	53
D. Teknik Pengumpulan Data dan instrumen Penelitian	54
E. Analisis Data	58
BAB IV HASIL PENELITIAN	
A. Profil Obyek Penelitian.....	61
B. Karakteristik Responden	64
C. Deskripsi Variabel Penelitian.....	68
D. Hasil Analisis Data.....	68
BAB V PEMBAHASAN	
A. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada Industri Kecil Menengah Konveksi Konco Dewe di Desa Gondang Kecamatan Pace Kabupaten Kabupaten Nganjuk.....	85
B. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan pelanggan pada Industri Kecil Menengah Konveksi Koonco Dewe di Desa Gondang Kecamatan Pace kabupatenNganjuk.....	87
C. Pengaruh Dominan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada Industri Kecil Menengah Konveksi Konco dewe di Desa Gondang Kecamtan Pace Kabupaten Nganjuk	89
BAB VI PENUTUP	
A. Kesimpulan	91
B. Saran	92
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN-LAMPIRAN	97