

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul.....	i
Halaman Judul .....	ii
Lembar Persetujuan .....	iii
Lembar Pengesahan .....	iv
Pernyataan Keaslian Penulisan .....	v
Motto .....	vi
Lembar Persembahan.....	vii
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi .....	x
Abstrak.....	xiii

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	9
C. Rumusan Masalah .....	10
D. Tujuan Penelitian .....	11
E. Kegunaan Penelitian.....	11
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian .....	13
G. Penegasan Istilah.....	14

### **BAB II KAJIAN TEORI**

A. Kerangka Teori.....	17
B. Penelitian Terdahulu .....	31
C. Hipotesis Penelitian.....	35

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	36
B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian.....	37
C. Sumber Data, Variabel, Skala Pengukuran.....	39
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	41

### **BAB IV HASIL PENELITIAN**

A. Deskripsi Data.....	45
B. Analisis Data.....	49
C. Rekapitulasi Hasil Penelitian.....	66

### **BAB V PEMBAHASAN**

A. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di UMKM Toserba SKMJ di Desa Ngrendeng Kecamatan Gondang Kabupaten Tulungagung .....	68
B. Pengaruh Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan di UMKM Toserba SKMJ di Desa Ngrendeng Kecamatan Gondang Kabupaten Tulungagung .....	70
C. Pengaruh Tempat Terhadap Kepuasan Pelanggan di UMKM Toserba SKMJ di Desa Ngrendeng Kecamatan Gondang Kabupaten Tulungagung .....	74
D. Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan di UMKM Toserba SKMJ di Desa Ngrendeng Kecamatan Gondang Kabupaten Tulungagung .....	76
E. Pengaruh Harga, Produk, Tempat, Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan di UMKM Toserba SKMJ di Desa Ngrendeng Kecamatan Gondang Kabupaten Tulungagung .....	79

## **BAB VI PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	83
B. Saran.....	85
<b>Daftar Pustaka .....</b>	<b>87</b>
<b>Lampiran-Lampiran.....</b>	<b>91</b>