

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan.....	i
Halaman Sampul Dalam .....	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Halaman Pengesahan .....	iv
Halaman Moto.....	v
Halaman Persembahan .....	vi
Kata Pengantar .....	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel .....	xii
Daftar Gambar .....	xiii
Daftar Lampiran .....	xiv
Abstrak .....	xv
Abstract .....	xvi

### **BAB I PENDAHULUAN**

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

### **BAB II LANDASAN TEORI**

A. Perilaku Konsumen.....	12
1. Pengertian Perilaku Konsumen.....	12
2. Faktor yang mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	13
3. Jenis Perilaku Konsumen.....	15
B. Harga.....	16
1. Pengertian Harga.....	16
2. Metode Penetapan Harga.....	17

3. Tujuan Penetapan Harga.....	18
4. Indikator Harga.....	20
5. Peranan Harga.....	21
C. Kualitas Pelayanan.....	21
1. Definisi Kualitas Pelayanan.....	21
2. Pendekatan Kualitas Pelayanan.....	22
3. Indikator Kualitas Pelayanan.....	24
D. Kelengkapan Produk.....	24
1. Definisi Kelengkapan Produk.....	25
2. Indikator Kelengkapan Produk.....	26
E. Kepuasan Konsumen.....	27
1. Definisi Kepuasan Konsumen.....	27
2. Faktor Kepuasan Konsumen.....	27
F. Kajian Penelitian Terdahulu.....	30
G. Kerangka konseptual.....	36
H. Hipotesis Penelitian.....	36

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	38
B. Populasi, Sampling dan Teknik Sampling.....	39
C. Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukuran.....	41
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	43
E. Teknik Analisis Data.....	44

### **BAB IV HASIL PENELITIAN**

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	51
B. Deskripsi Data Penelitian.....	52
C. Hasil Pengujian Data.....	71
D. Uji Asumsi Klasik.....	75
E. Uji Regresi Linier Berganda.....	80
F. Uji Hipotesis.....	82

### **BAB V PEMBAHASAN**

A. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen toko AJP	
---	--

Durenan Trenggalek.....	88
B. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen toko AJP Durenan Trenggalek.....	91
C. Pengaruh Kelengkapan Produk terhadap Kepuasan Konsumen toko AJP Durenan Trenggalek.....	94
D. Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Kelengkapan Produk terhadap Kepuasan Konsumen toko AJP Durenan Trenggalek.....	96
<b>BAB VI PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan.....	98
B. Saran.....	100

**Daftar Pustaka**

**Lampiran-Lampiran**