

## 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 .....	xii
Daftar Bagan .....	xiii
Daftar Lampiran.....	xiv
Abstrak .....	xv

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Rumusan Masalah.....	8
D. Tujuan Penelitian.....	9
E. Manfaat Penelitian .....	11
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian .....	12
G. Penegasan Istilah .....	13
G. Sistematika Penelitian Skripsi .....	15

### **BAB II LANDASAN TEORI**

A. Pemasaran.....	18
B. Marketing mix .....	19
C. Kepuasan Konsumen .....	21
D. Produk.....	25
E. Harga.....	30
F. Tempat/Lokasi.....	35
G. Promosi.....	38
H. Orang/SDM .....	43
I. Proses .....	44

J. Bukti Fisik.....	46
K. Industri.....	49
L. Genteng .....	52
M. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan .....	53
N. Kerangka Konseptual .....	61
O. Hipotesis Penelitian .....	63
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	67
B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian .....	68
C. Sumber data, Variabel dan Skala Pengukuran.....	71
D. Teknik pengumpulan data dan Instrumen penelitian.....	73
E. Teknik Analisis Data.....	80
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN</b>	
A. Deskripsi Data Penelitian .....	86
B. Analisis Data.....	95
<b>BAB V PEMBAHASAN</b>	
A. Produk Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Konsumen Industri Genteng Di Desa Sukorejo Kecamatan Gandusari Trenggalek.....	114
B. Harga Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Konsumen Industri Genteng Di Desa Sukorejo Kecamatan Gandusari Trenggalek.....	116
C. Tempat Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Konsumen Industri Genteng Di Desa Sukorejo Kecamatan Gandusari Trenggalek.....	117
D. Promosi Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Konsumen Industri Genteng Di Desa Sukorejo Kecamatan Gandusari Trenggalek.....	119
E. SDM Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Konsumen Industri Genteng Di Desa Sukorejo Kecamatan Gandusari Trenggalek.....	121
F. Proses Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Konsumen Industri Genteng Di Desa Sukorejo Kecamatan Gandusari Trenggalek.....	122
G. Bukti Fisik Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Konsumen Industri Genteng Di Desa Sukorejo Kecamatan Gandusari Trenggalek.....	124

H. Produk, Harga, Tempat, Promosi, SDM, Proses, Dan Bukti Fisik Secara Simultan Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Konsumen Industri Genteng Di Desa Sukorejo Kecamatan Gandusari Trenggalek.....	125
---	-----

**BAB VI PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	129
B. Saran .....	131

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN –LAMPIRAN**