

## 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 Gambar.....	xv
Daftar Lampiran .....	xvi
Abstrak .....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	7
C. Rumusan Masalah .....	7
D. Tujuan Penelitian .....	8
E. Kegunaan Penelitian.....	10
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian .....	11
G. Penegasan Istilah.....	12
H. Sistematika Penulisan Skripsi .....	16

<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>18</b>
A. Kepuasan Pelanggan .....	18
B. Kualitas Pelayanan .....	24
C. Bauran Pemasaran Jasa .....	30
D. Penelitian Terdahulu .....	43
E. Kerangka Konseptual .....	47
F. Hipotesis Penelitian.....	49
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>50</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	50
B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian.....	50
C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran .....	52
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	54
E. Teknik Analisis Data.....	59
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>101</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	101
B. Karakteristik Responden .....	101
C. Karakteristik Sampel.....	104
D. Deskripsi Data.....	104
E. Hasil Pengujian dan Analisis Data .....	134
<b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>	<b>150</b>
A. Pengaruh produk terhadap kepuasan pelanggan pada toko besi Sari Agung Abadi Tulungagung .....	150

B. Pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan pada toko besi Sari Agung Abadi Tulungagung .....	152
C. Pengaruh tempat terhadap kepuasan pelanggan pada toko besi Sari Agung Abadi Tulungagung .....	155
D. Pengaruh orang terhadap kepuasan pelanggan pada toko besi Sari Agung Abadi Tulungagung .....	156
E. Pengaruh promosi terhadap kepuasan pelanggan pada toko besi Sari Agung Abadi Tulungagung .....	159
F. Pengaruh proses terhadap kepuasan pelanggan pada toko besi Sari Agung Abadi Tulungagung .....	161
G. Pengaruh lingkungan fisik terhadap kepuasan pelanggan pada toko besi Sari Agung Abadi Tulungagung.....	163
H. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada toko besi Sari Agung Abadi Tulungagung.....	165
I. Pengaruh produk, harga, tempat, orang, promosi, proses, lingkungan fisik, kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada toko besi Sari Agung Abadi Tulungagung .....	167
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>119</b>
A. Kesimpulan .....	119
B. Saran.....	120
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>121</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>126</b>