

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar.....	i
Halaman Sampul Dalam	ii
Halaman Persetujuan Pembimbing	iii
Halaman Pengesahan Penguji	iv
Halaman Motto.....	v
Halaman Persembahan	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar isi.....	ix
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Lampiran	xiii
Abstrak Bahasa Indonesia.....	xiv
Abstrak Bahasa Inggris	xv

BAB 1 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	10
G. Penegasan Istilah.....	11
H. Sistematika Penulisan Skripsi	13

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Landasan Teori.....	15
1. Kepuasan Konsumen.....	15
2. Kualitas Produk	22
3. Kualitas Layanan.....	26
4. Harga	29
B. Penelitian Terdahulu	34

C. Kerangka Konseptual	37
D. Hipotesis.....	38
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	40
B. Populasi dan Sampel	41
C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran Penelitian	43
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	45
E. Analisis Data	49
BAB IV HASIL PENELITIAN	
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	56
B. Hasil dan Analisis Data Penelitian.....	73
BAB V PEMBAHASAN	
A. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen.....	87
B. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen	89
C. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	91
D. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	92
BAB VI PENUTUP	
A. Kesimpulan	95
B. Saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	