

Daftar Isi

PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	v
MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
PRAKATA	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Identifikasi Masalah	9
E. Manfaat Penelitian	9
F. Penegasan Istilah	10
G. Sistematika Penulisan	13
BAB II.....	10
KAJIAN TEORI.....	10
A. Kepuasan Konsumen	10
B. Harga	13
C. Kualitas Pelayanan	15
D. Kelengkapan Produk	17
E. Penelitian Terdahulu	22
F. Kerangka Konseptual	28
BAB III.....	21
METODE PENELITIAN	21
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	21

B. Lokasi Penelitian	22
C. Kehadiran Peneliti	22
D. Data dan Sumber Data	23
E. Teknik Pengumpulan Data	24
F. Teknik Analisis Data	26
G. Pengecekan Keabsahan Temuan	27
H. Tahap-Tahap Penelitian	29
BAB IV.....	31
HASIL PENELITIAN.....	31
A. Paparan Data	31
B. Temuan Data	45
BAB V.....	48
PEMBAHASAN.....	48
BAB VI.....	58
PENUTUP.....	58
A. Kesimpulan	58
B. Saran	59
DAFTAR PUSTAKA.....	60
LAMPIRAN.....	62