

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar	i
Halaman Sampul Dalam	ii
Lembar Persetujuan Pembimbing.....	iii
PENGESAHAN PENGUJI	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACK.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	12
C. Rumusan Masalah	13
D. Tujuan Penelitian.....	14
E. Kegunaan Penelitian.....	15
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian	16
G. Penegasan Istilah	17
H. Sistematika Penulisan.....	18
BAB II LANDASAN TEORI	21
A. Manajemen Pemasaran.....	21
B. Kepuasan Pelanggan	22
C. Harga	24
D. Kualitas Produk	26
E. Kualitas Pelayanan	28
F. Kepercayaan	30

G. Penelitian Terdahulu	32
H. Kerangka Konseptual	35
I. Hipotesis Penelitian.....	36
BAB III METODE PENELITIAN	38
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	38
B. Populasi dan Sampel	39
1. Populasi	39
2. Sampel	39
C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukurannya.....	41
1. Sumber Data	41
2. Variabel	41
3. Skala Pengukuran	43
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instumen Penelitian	44
1. Teknik Pengumpulan Data	44
2. Instrumen Penelitian.....	45
E. Teknik Analisi Data	45
1. <i>Outer Model</i>	46
2. <i>Inner Model</i>	48
3. Pengujian Hipotesis	48
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	49
A. Gambaran Umum Jasa Jahit Desa Winong Kecamatan Tugu Kabupaten Trenggalek.....	49
B. Diskripsi Hasil Penelitian.....	51
C. Karakteristik Responden	51
D. Deskripsi Data	53
E. Analisis Data	55
1. <i>Outer Model</i>	55
2. <i>Inner Model</i>	59
3. Uji Hipotesis	60
BAB V PEMBAHASAN	63
A. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pengguna Jasa Jahit di Desa Winong Kecamatan Tugu Kabupaten Trenggalek.	63

B.	Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan melalui Kualitas Produk pada Pengguna Jasa Jahit di Desa Winong Kecamatan Tugu Kabupaten Trenggalek.....	65
C.	Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan melalui Kualitas Pelayanan pada Pengguna Jasa Jahit di Desa Winong Kecamatan Tugu Kabupaten Trenggalek.....	67
D.	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pengguna Jasa Jahit di Desa Winong Kecamatan Tugu Kabupaten Trenggalek.....	70
E.	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan melalui Kepercayaan pada Pengguna Jasa Jahit di Desa Winong Kecamatan Tugu Kabupaten Trenggalek.....	72
F.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pengguna Jasa Jahit di Desa Winong Kecamatan Tugu Kabupaten Trenggalek.....	75
G.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan melalui Kepercayaan pada Pengguna Jasa Jahit di Desa Winong Kecamatan Tugu Kabupaten Trenggalek.....	77
H.	Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pengguna Jasa Jahit di Desa Winong Kecamatan Tugu Kabupaten Trenggalek.....	79
BAB VI PENUTUP		83
A.	Kesimpulan.....	83
B.	Saran.....	85

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN