

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN PENGUJI.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	v
SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vi
MOTTO.....	vii
LEMBAR PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
ABSTRAK.....	xiv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah	4
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Kegunaan Penelitian.....	6
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Masalah	7
G. Penegasan Istilah	7
H. Sistematika Pembahasan	9
BAB II LANDASAN TEORI.....	11
A. Manajemen Pemasaran.....	11
B. Pengertian Warung Pecel	17
C. Kepuasan Konsumen	18
D. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	23
E. Harga	25
F. Kualitas Produk	28
G. Kualitas Pelayanan	32
H. Hubungan Kualitas Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	35
I. Hubungan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen.....	36
J. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan	

Konsumen.....	37
K. Penelitian Terdahulu.....	37
L. Kerangka Konseptual	40
M. Mapping Variable, Teori dan Indikator	41
N. Hipotesis Penelitian	44
BAB III METODE PENELITIAN.....	46
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	46
B. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian.....	47
C. Populasi Sample dan Teknik Sampling	48
D. Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukuran.....	50
E. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	53
F. Analisis Data	54
G. Definisi konsep dan operasional.....	61
BAB IV HASIL PENELITIAN	65
A. Gambaran Umum Warung Pecel Lambe Ndower	65
B. Deskripsi Responden	66
C. Deskripsi Variabel	68
D. Uji Instrument Data	82
E. Uji Asumsi Klasik	85
F. Uji Regresi Linier Berganda.....	89
G. Uji Hipotesis.....	91
H. Uji Simultan (Uji F).....	93
I. Analisis Koefisien Determinasi	94
BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	95
A. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	95
B. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen.....	97
C. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	100
D. Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	101
BAB VI PENUTUP	106
A. Kesimpulan.....	106
B. Saran.....	107
DAFTAR PUSTAKA	109
LAMPIRAN	114