

DAFTAR ISI

COVER	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN PENGUJI	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR BAGAN.....	xiii
ABSTRAK	viv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	16
C. Tujuan Penelitian.....	16
D. Manfaat Penelitian.....	16
E. Penegasan Istilah.....	18
F. Sistematika Penulisan.....	19
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	22
A. Landasan Teori.....	22
1. Pemasaran.....	22
2. Bauran Pemasaran	25
3. Kualitas Layanan.....	38
4. Kepuasan Pelanggan	46
B. Penelitian Terdahulu	52
C. Kerangka Konseptual.....	61

BAB III METODE PENELITIAN	64
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	64
B. Populasi, Teknik Sampling dan Sampel Penelitian	65
C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran.....	69
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	73
E. Teknik Analisis Data	76
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	85
A. Deskripsi Obyek Penelitian	85
B. Deskripsi Data.....	100
C. Deskripsi Variabel Penelitian	107
D. Analisis Data.....	107
BAB V PEMBAHASAN	121
A. Faktor dari Bauran Pemasaran dan Kualitas Layanan yang Dipertimbangkan dalam Memenuhi Kepuasan Pelanggan di Sentra Industri Tempe Ibu Aspiyah Gondang Tulungagung.....	121
B. Faktor yang paling dominan dipertimbangkan dalam memenuhi kepuasan pelanggan di sentra industri tempe Ibu Aspiyah Gondang Tulungagung.	149
BAB VI PENUTUP	155
A. Kesimpulan	155
B. Saran	157
DAFTAR PUSTAKA	161
LAMPIRAN-LAMPIRAN	170