

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.2 Visi Misi Papyrus Photo	1
1.1.3 Produk dan Layanan	2
1.2 Latar Belakang Masalah	3
1.3 Perumusan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Kegunaan Penelitian	6
1.6 Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN	8
2.1 Rangkuman Teori.....	8
2.1.1 Pengertian Pemasaran	8
2.1.2 Manajemen Pemasaran	8
2.1.3 Bauran Pemasaran.....	9
2.1.4 Kualitas Produk.....	13
2.1.5 Kepuasan Pelanggan	15
2.1.6 Atribut-atribut Kepuasan Pelanggan.....	16
2.2 Penelitian Terdahulu	17
2.3 Kerangka Pemikiran.....	19
BAB III METODE PENELITIAN	20
3.1 Jenis Penelitian.....	20

3.1.1	Metode Penelitian	20
3.1.2	Jenis Data	20
3.2	Variabel Operasional dan Skala Pengukuran.....	23
3.2.1	Variabel Operasional	23
3.2.2	Skala Pengukuran.....	26
3.3	Tahap Penelitian.....	28
3.4	Populasi dan Sampel	29
3.4.1	Populasi.....	29
3.4.2	Sampel.....	29
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.6	Teknik Pengolahan Data	31
3.6.1	Uji Validitas	32
3.6.2	Uji Reliabilitas	33
3.7	Teknik Analisis Data.....	34
3.7.1	Analisis Deskriptif	34
BAB IV	PEMBAHASAN	37
4.1	Karakteristik Responden	37
4.1.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
4.1.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	38
4.1.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	39
4.1.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	40
4.1.5	Deskripsi Responden Berdasarkan Penghasilan Per Bulan	41
4.2	Hasil Penelitian	42
4.2.1	Hasil Uji Validitas.....	42
4.2.2	Hasil Uji Reliabilitas.....	45
4.2.3	Analisis Deskripsi Variabel Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan.....	46
4.2.3.1	Analisis Deskripsi Variabel Kualitas Produk	46
4.2.3.2	Analisis Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan.....	51
4.3	Hasil Pembahasan	55
4.3.1	Kualitas Produk di Papyrus Photo	55
4.3.2	Kepuasan Pelanggan di Papyrus Photo.....	55

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	57
5.1 Kesimpulan	58
5.2 Saran	59

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN