

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Perusahaan	1
1.1.1 Profil Perusahaan	1
1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	1
1.1.3 Logo Perusahaan	2
1.1.4 Informasi Perusahaan.....	2
1.2 Latar Belakang	2
1.3 Rumusan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Kegunaan Penelitian.....	7
1.6 Sistematika Penulisan Laporan Akhir	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Pengertian Pemasaran	10
2.1.2 Manajemen Pemasaran	10
2.1.3 Bauran Pemasaran.....	11
2.1.4 Produk	13
2.1.5 Kualitas Produk.....	13
2.1.6 Pengertian Kepuasan Pelanggan	16
2.2 Penelitian terdahulu	17
2.3 Kerangka Pemikiran	21
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1 Metode Penelitian.....	22
3.2 Operasional Variabel dan Skala Pengukuran	22

3.2.1	Operasional Variabel.....	22
3.2.2	Skala Pengukuran.....	25
3.3	Tahapan Penelitian	26
3.4	Populasi dan Sampel	26
3.4.1	Populasi.....	26
3.4.2	Sampel.....	27
3.4.4	Teknik Sampling.....	28
3.5	Teknik Pengumpulan Data	28
3.5.1	Sumber data	28
3.5.2	Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.6	Uji Validitas dan Uji Realibilitas	29
3.6.1	Uji Validitas	29
3.6.2	Uji Realibilitas	30
3.7	Teknik Analisis Data	31
3.7.1	Analisis Deskriptif	31
3.7.2	Uji Asumsi Klasik.....	33
3.7.3	Regresi Linier Sederhana	33
3.8	Uji Hipotesis.....	34
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
4.1	Deskripsi Karakteristik Responden.....	36
4.2	Uji Validasi dan Uji Realibilitas	38
4.2.1	Hasil Uji Validasi.....	38
4.2.2	Hasil Uji Realibilitas.....	40
4.3	Teknik Analisis Data	41
4.3.1	Hasil Analisis Deskriptif.....	41
4.3.1.1	Analisis Deskriptif Kualitas Produk	41
4.3.1.2	Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan.....	44
4.3.1.3	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	46
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	52
5.1	Kesimpulan.....	52
5.2	Saran.....	53
5.2.1	Saran Bagi perusahaan	53

5.2.2	Saran Bagi Penulis	54
DAFTAR PUSTAKA	55
DAFTAR JURNAL	56
LAMPIRAN	57