

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSEMBAHAN.....	<i>i</i>
.....	<i>ii</i>
KATA PENGANTAR.....	<i>iii</i>
ABSTRAK.....	<i>vi</i>
ABSTRACT.....	<i>vii</i>
DAFTAR ISI.....	<i>viii</i>
DAFTAR TABEL.....	<i>xi</i>
DAFTAR GAMBAR.....	<i>xii</i>
BAB I PENDAHULUAN.....	<i>2</i>
1.1 Latar Belakang.....	<i>2</i>
1.2 Rumusan Masalah.....	<i>4</i>
1.3 Tujuan Penelitian.....	<i>4</i>
1.4 Manfaat Penelitian.....	<i>4</i>
1.5 Batasan Ruang Lingkup.....	<i>5</i>
1.6 Sistematika Penulisan.....	<i>5</i>
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	<i>7</i>
2.1 Manajemen Pemasaran.....	<i>7</i>
2.2 Kepuasan konsumen.....	<i>8</i>
2.3 Faktor faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen....	<i>10</i>
2.4 Penelitian Terdahulu.....	<i>13</i>
BAB III METODE PENELITIAN.....	<i>16</i>

3.1	Pendekatan Penelitian	16
3.2	Jenis Penelitian	16
3.3	Variabel Operasional.....	17
3.4	Tahapan Penelitian.....	18
3.5	Metode Pengumpulan Data.....	19
3.6	Skala Pengukuran	19
3.7	Populasi dan Sampel	20
3.8	Teknik Pengumpulan Data.....	22
3.9	Teknik Analisis Data	22
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		24
4.1	Hasil Penelitian.....	24
4.2	Karakteristik Responden	24
A.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	24
B.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	25
C.	Karakteristik Responden berdasarkan Profesi Responden	26
D.	Karakteristik Responden berdasarkan Program Studi.....	26
E.	Sumber Informasi Tentang Produk.....	27
F.	Jumlah Penggunaan	28
4.3	Jawaban Hasil Penyebaran Kuesioner	29
A.	Kesesuaian Harapan	29
B.	Minat Memakai Kembali.....	30
C.	Kesediaan Merekomendasikan	31
D.	Kepuasan Konsumen Secara Keseluruhan.....	33
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian	34
BAB V PENUTUP		37
5.1	Kesimpulan.....	37

5.2	Saran	37
DAFTAR PUSTAKA.....		39
LAMPIRAN.....		42
	Lampiran 1.....	42
	Lampiran 2.....	51