

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUANi	
ABSTRAK	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Rumusan Masalah.....	9
D. Tujuan Penelitian.....	9
E. Manfaat Penelitian	10
F. Kerangka Pemikiran.....	10
G. Penelitian Terdahulu.....	14
H. Hipotesis Penelitian	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	19
A. Manajemen	19
1. Pengertian Manajemen.....	19
2. Pengertian Manajemen Pemasaran	20
B. Kepuasan Pelanggan.....	23
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	23
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	23

3. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	25
4. Atribut-atribut Pembentuk Kepuasan Pelanggan.....	27
C. Kualitas Produk	29
1. Pengertian Kualitas Produk.....	29
2. Indikator-indikator Kualitas Produk	29
3. Dimensi Kualitas Produk	32
D. Harga	34
1. Pengertian Harga.....	34
2. Tujuan Penetapan Harga	36
3. Faktor Yang Mempengaruhi Harga	37
4. Indikator Harga	39
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	40
A. Metode Penelitian.....	40
B. Populasi dan Sampel	41
1. Populasi.....	41
2. Sampel.....	42
C. Jenis Data	44
D. Variabel Penelitian	45
E. Teknik Pengumpulan Data.....	49
F. Uji Validitas dan Reliabilitas	51
G. Analisis Statistika.....	53
H. Uji Hipotesis.....	55

I. Lokasi dan Waktu Penelitian	57
BAB IV	59
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	59
A. Gambaran Umum Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
1. Sejarah Singkat Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
2. Visi dan Misi Perusahaan.....	Error! Bookmark not defined.
3. Struktur Organisasi.....	Error! Bookmark not defined.
4. Produk Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
B. Analisis Karakteristik Responden	Error! Bookmark not defined.
1. Hasil Penyebaran Kuesioner	Error! Bookmark not defined.
2. Profil Responden.....	Error! Bookmark not defined.
Analisis Deskriptif.....	Error! Bookmark not defined.
1. Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kualitas Produk (X1)	Error! Bookmark not defined.
2. Tanggapan Responden Mengenai Variabel Harga (X2)	Error! Bookmark not defined.
3. Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan (Y)	Error! Bookmark not defined.
Hasil Uji Instrumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1. Hasil Uji Validitas.....	Error! Bookmark not defined.
2. Hasil Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
Uji Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.

1. Hasil Uji Korelasi.....**Error! Bookmark not defined.**
2. Hasil Uji t (Parsial).....**Error! Bookmark not defined.**
3. Hasil Uji F (Simultan).....**Error! Bookmark not defined.**
4. Hasil Uji Koefisien Determinasi (r^2)..... **Error! Bookmark not defined.**

Pembahasan Hasil Penelitian**Error! Bookmark not defined.**

1. Pengaruh Kualitas Produk (X1) secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....**Error! Bookmark not defined.**
2. Pengaruh Harga (X2) secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....**Error! Bookmark not defined.**
3. Besaran Pengaruh Kualitas Produk (X1) dan Harga (X2) secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) **Error! Bookmark not defined.**

BAB V PENUTUP.....	92
A. Kesimpulan.....	92
B. Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN	99
A. Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Tentang Judul dan Pembimbing Penyusunan Skripsi Mahasiswa	99
B. Lembar Konsultasi Bimbingan Skripsi	100
C. Kuisisioner Penelitian	101
D. Distribusi t tabel.....	104
E. Distribusi f tabel	105



uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG