

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
MOTO.....	iii
PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRAKSI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	8
1.5. Landasan Teori.....	8
1.5.1. Pemasaran.....	8
1.5.2. Jasa (Pelayanan).....	9
1.5.3. Pemasaran Jasa.....	11
1.5.4. Kualitas Pelayanan	12

1.5.5. Produk	17
1.5.6. Kepuasan Pelanggan.....	20
1.6. Tinjauan Empiris.....	26
1.7. Pengaruh Antara Kualitas Pelayanan dan produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	29
1.8. Kerangka Pemikiran.....	30
1.9. Hipotesis	31
1.10. Definisi Konsep dan Operasional.....	31
1.11. Metode Penelitian.....	37
1.11.1. Tipe penelitian.....	37
1.11.2. Ruang Lingkup Penelitian	37
1.11.3. Lokasi Penelitian	37
1.11.4. Sumber Data.....	37
1.11.5. Teknik Pengumpulan Data	38
1.11.6. Populasi dan Sampel	38
1.11.7. Teknik Sampling.....	39
1.11.8. Uji Validitas dan Reliabilitas	40
1.11.9. Teknik Analisi Data	41
1.11.10. Uji Hipotesis.....	42

BAB II. GAMBARAN UMUM DAN OBJEK PENELITIAN.....	44
2.1. Sejarah Singkat Perusahaan.....	44
2.2. Visi dan Misi Perusahaan.....	46
2.3. Logo Perusahaan.....	47
2.4. Struktur Organisasi	48
2.5. Fungsi dan Tugas	50
2.6. Bidang Usaha Perusahaan.....	51
2.7. Kualitas Pelayanan Toko Buku Togamas Kotabaru.....	54
2.8. Kualitas Produk Toko Buku Togamas Kotabaru.....	54
2.9. Produk Togamas Kotabaru	56
BAB III. HASIL DAN PEMBAHASAN	59
3.1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	59
3.1.1. Uji Validitas.....	59
3.2. Karakteristik Responden.....	62
3.2.1. Jenis kelamin	63
3.2.2. Usia Responden.....	63
3.3. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	63
3.3.1. Variabel Kualitas Pelayanan	65
3.3.2. Variabel Kualitas Produk.....	72
3.3.3. Variabel Kepuasan Pelanggan.....	78

3.3.4. Rekapitulasi Hasil Penilaian Responden	83
3.4.1. Uji Asumsi Klasik.....	84
3.5. Persamaan Regresi Linier Berganda	86
3.6. Uji Hipotesis	88
3.7. Koefisien Determinasi.....	90
3.8. Pembahasan	90
BAB IV. KESIMPULAN DAN SARAN.....	94
4.1. Kesimpulan.....	94
4.2. Saran.....	94

DAFTAR PUSTAKAN

LAMPIRAN