

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
MOTTO	iii
PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAKSI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Tinjauan Pustaka	6
1. Tinjauan Teoritis	6
a. Pemasaran	6
b. kepuasan Pelanggan	9
C. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	11
2. Tinjauan Empiris	20
F. Kerangka Pemikiran	23
G. definisi Konsep dan Operasional	24
1. Definisi Konsep	24
2. Definisi Operasional	25
H. Metode penelitian	26
1. Jenis Penelitian	26
2. Ruang Lingkup Penelitian	26
3. Objek Studi	26
4. Sumber Data	27
5. Teknik Pengumpulan Data	27
6. Populasi	27
7. Sampel	27
8. Teknik Sampel	28
9. Skala Pengukuran	28
10. Cochran Q test	28
11. Pengukuran Validitas instrument	29
12. Pengukuran reliabilitas instrument	30
13. Teknik Analisis Data	31
14. Analisis Teknik Korelasi	32
BAB II GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	35
2.1 Sejarah Perusahaan	35
2.2 Visi dan Misi Perusahaan	36
2.3 Struktur Organisasi Backbone	37
BAB III ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	38

A. Karakteristik Responden	38
B. Uji Cochran Q test	40
C. Uji Instrumen	51
1. Uji Validitas	51
2. Uji Reliabilitas	52
D. Data dan Analisis	53
E. Variabel Yang akan Di analisis	66
F. Analisis Matriks Koleras	68
1. Analisis barletts Test Sphercity KMO	68
2. Analisis Measure Sampling Adequancy (MSA)	68
3. Analisis Komunalitas	70
4. Penentuan Jumlah Faktor	72
5. Rotasi Faktor	73
6. Interpretasi Faktor	75
7. Penamaan Faktor	76
G. Pembahasan	78
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	81
A. Kesimpulan	81
B. Saran	84