

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN	iii
ABSTRAK.....	iv
MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTARGAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB IPENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	9
B. Penelitian Terdahulu.....	29
C. Hubungan Antar Variabel.....	32
D. Kerangka Konseptual/Kerangka Penelitian	38
E. Hipotesis Penelitian	39
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Rancangan Penelitian.....	40
B. Obyek dan Waktu Penelitian	41

C. Populasi.....	41
D. Sampel dan Teknik Sampel	42
E. Jenis Data Penelitian.....	43
F. Prosedur Pengambilan Data.....	44
G. Klasifikasi Variabel Penelitian	45
H. Definisi Operasional Variabel	46
I. Skala Pengukuran dan Uji Instrumen	56
J. Teknik Analisis Data	62
K. Pengujian Hipotesis	66
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian.....	70
B. Pengujian Hipotesis	88
C. Pembahasan	93
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	98
B. Saran	99
DAFTAR PUSTAKA	100
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3.1 Definisi Operasional dan Indikator	46
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas	57
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas	60
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	70
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	71
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	72
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi.....	73
Tabel 4.5 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	75
Tabel 4.6 Indikator Promosi.....	78
Tabel 4.7 Indikator Kualitas Produk	79
Tabel 4.8 Indikator Kualitas Layanan	82
Tabel 4.9 Regresi Linier Berganda.....	85

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Penelitian.....	38

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	104
Lampiran 2 Rekapitulasi Data 100 Responden.....	112
Lampiran 2.1 Hasil Validitas dan Reliabilitas Promosi.....	116
Lampiran 2.2 Hasil Validitas dan Reliabilitas Kualitas Produk.....	118
Lampiran 2.3 Hasil Validitas dan Reliabilitas Kualitas Layanan.....	120
Lampiran 2.4 Hasil Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Pelanggan.....	122
Lampiran 3 Tabel Rekapitulasi Data Karakteristik Responden.....	124
Lampiran 4 Hasil Analisis Deskripsi Responden.....	129
Lampiran 5 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	132
Lampiran 6 Surat Bukti Penelitian.....	134