

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
ABSTRAKSI	iii
KATA PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB. I PENDAHULUAN	1
I. 1. Latar Belakang Masalah	1
I. 2. Perumusan Masalah	6
I. 3. Tujuan Penelitian	6
I. 4. Manfaat Penelitian	6
I. 5. Tinjauan Pustaka	6
I. 5. 1. Tinjauan Empiris	6

I. 5. 2. Tinjauan Teoritis	9
I. 5. 3. Manfaat Kepuasan Konsumen	12
I. 5. 4. Pengukuran kepuasan Konsumen	13
I. 5. 5. Aspek Kepuasan Konsumen	15
I. 6. Tinjauan Penelitian Terdahulu	27
I. 7. Kerangka Pemikiran	29
I. 8. Definisi Konsep dan Definisi Operasional	30
I. 8. 1. Definisi Konsep	30
I. 8. 2. Definisi Operasional	30
I. 9. Metode Penelitian	31
I. 9. 1. Tipe Penelitian	31
I. 9. 2. Ruang lingkup penelitian	31
I. 9. 3. Lokasi dan Obyek Penelitian	32
I. 9. 4. Sumber data	32
I. 9. 5. Teknik Pengumpulan Data	32
I. 9. 6. Populasi dan Sampel	33
I. 9. 7. Teknik Sampling	34

I. 9. 8. Uji Validitas dan Reabilitas	34
I. 9. 9. Teknik Analisis Data	36
I. 9. 9. 1. Analisis Deskriptif	36
I. 9. 9. 2. Analisis Non-parametrik	37
BAB. II GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN	39
II. 1. Gambaran Umum Distro Sevensoul dan Distro Starcross	39
II. 2. Sejarah Distro Sevensoul dan Distro Starcross	39
II. 3. Visi dan Misi Distro Sevensoul dan Distro Starcross	41
II. 3. A. Visi dan Misi Distro Sevensoul	41
II. 3. B. Visi dan Misi Distro Sevensoul	42
II. 4. Struktur Organisasi Distro Sevensoul dan Distro Starcross	42
II. 4. A. Bagan Struktur Organisasi Distro Sevensoul	43
II. 4. B. Bagan Struktur Organisasi Distro Starcross	44
II. 5. Tugas Umum Struktur Organisasi	45
II. 5. A. Tugas Umum Struktur Organisasi Distro Sevensoul	46
II. 5. B. Tugas Umum Struktur Organisasi Distro Starcross	47
BAB. III. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	48

III. 1. Karakteristik Responden	48
III. 2. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	52
III. 2. 1. Uji Validitas	52
III. 2. 2. Uji Reliabilitas	55
III. 3. Deskripsi Data Penelitian	56
III. 4. Analisis Data	58
III. 5. Pembahasan	61
BAB. IV. KESIMPULAN DAN SARAN	66
IV. 1. Kesimpulan	66
IV. 2. Saran	66

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN