

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
MOTTO .....	iii
PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRAKSI .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
1.5 Tinjauan Pustaka .....	8
1. Tinjauan Teoritis .....	8
a. Pemasaran .....	9
b. Kualitas Produk.....	12
c. Kepuasan Pelanggan .....	16
1) Definisi Kepuasan Pelanggan.....	16
2) Manfaat Kepuasan Pelanggan .....	16
3) Dimensi untuk Mengukur Kepuasan Pelanggan ...	18
4) Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	18
5) Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	20
6) Strategi Memuaskan Pelanggan .....	21
d. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan .....	25
2. Tinjauan Empiris.....	26
A. Kerangka Pemikiran.....	34
B. Definisi Konsep dan Definisi Operasional.....	35
1. Definisi Konsep.....	35
2. Definisi Operasional .....	36
C. Metode Penelitian .....	38
1. Jenis Penelitian.....	38
2. Ruang Lingkup Penelitian.....	38
3. Lokasi Penelitian.....	39
4. Sumber Data.....	39
5. Teknik Pengumpulan Data.....	39
6. Populasi.....	39

7. Sampel.....	40
8. Teknik Sampling .....	40
9. Skala Pengukuran Data .....	41
10. Uji Instrumen .....	42
11. Teknik Analisis Data.....	44
a. Analisis Statistik Deskriptif .....	44
b. Analisis Statistik Inferensial .....	45
<b>BAB II GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN .....</b>	<b>53</b>
A. Sejarah Perusahaan .....	53
B. Visi dan Misi Perusahaan.....	54
<b>BAB III HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>54</b>
A. Karakteristik Responden .....	54
B. Uji Cochran Q Test .....	57
C. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	64
1. Uji Validitas .....	64
2. Uji Reliabilitas .....	65
D. Analisis Statistik Deskriptif .....	66
E. Analisis Faktor .....	96
1. Penentuan Faktor yang Dianalisis.....	96
2. Analisis Matriks Korelasi.....	87
3. Penentuan Jumlah Faktor .....	105
4. Rotasi Faktor .....	108
5. Interpretasi Faktor .....	109
6. Ketepatan Model .....	111
7. Penanaman Faktor.....	112
F. Pembahasan.....	114
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>117</b>
A. Kesimpulan .....	117
B. Saran.....	120
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>122</b>
<b>PERIHAL LAMPIRAN .....</b>	<b>127</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu .....	29
Tabel 1.2 Kriteria Alpha Cronbach .....	43
Tabel 1.3 Ukuran Ketepatan Kaiser – Mayer- Olkin .....	51
Tabel 3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	53
Tabel 3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .	54
Tabel 3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	55
Tabel 3.4 Data Jumlah Pelanggan Melakukan Transaksi .....	56
Tabel 3.5 Data Nominal Pelanggan Melakukan Transaksi .....	56
Tabel 3.6 Proporsi YA pada Pengujian 1 .....	59
Tabel 3.7 Proporsi YA pada Pengujian 2.....	60
Tabel 3.8 Proporsi YA pada Pengujian 3.....	62
Tabel 3.9 Proporsi YA pada Pengujian 4.....	63
Tabel 3.10 Hasil Uji Validitas.....	65
Tabel 3.11 Hasil Uji Reliabilitas.....	66
Tabel 3.12 Skala Pengukuran Instrumen Penelitian .....	67
Tabel 3.13 Konveksi Scooteroom Jogja Menjaga Kualitas Produk.....	68
Tabel 3.14 Konveksi Scooteroom Jogja Memiliki Tampilan Produk yang baik .....	69
Tabel 3.15 Konveksi Scooteroom Jogja Memiliki Kualitas yang Baik dalam Finishing / Kemasan .....	70
Tabel 3.16 Konveksi Scooteroom Jogja Memiliki Produk yang Awet....	72
Tabel 3.17 Konveksi Scooteroom Jogja Memiliki Kesesuaian Harga.....	73
Tabel 3.18 Konveksi Scooteroom Jogja Memiliki Kesesuaian Harga dengan Manfaat.....	74
Tabel 3.19 Harga Produk Konveksi Scooteroom Jogja Lebih Murah dibandingkan dengan Konveksi Lainnya .....	75
Tabel 3.20 Bentuk Promosi yang Diberikan Konveksi Scooteroom Jogja Menarik.....	76
Tabel 3.21 Konveksi Scooteroom Jogja Sering Memberikan Promosi ...	78
Tabel 3.22 Promosi Konveksi Scooteroom Jogja efektif .....	79
Tabel 3.23 Pegawai Konveksi Scooteroom Jogja Memiliki Sikap yang Ramah terhadap Pelanggan .....	80
Tabel 3.24 Pegawai Konveksi Scooteroom Jogja Memiliki Sikap yang Sopan terhadap Pelanggan .....	81
Tabel 3.25 Outlet / Tempat Konveksi Scooteroom Jogja Menarik.....	82
Tabel 3.26 Konveksi Scooteroom Jogja Memiliki Ketanggapan Layanan yang Baik.....	83
Tabel 3.27 Konveksi Scooteroom Jogja Berada Dekat dengan Jalan Raya/ Utama .....	84
Tabel 3.28 Konveksi Scooteroom Jogja Berada Dekat dengan Pusat Kota.	85
Tabel 3.29 Konveksi Scooteroom Jogja Memiliki Peralatan Sablon	

yang Lengkap .....	86
Tabel 3.30 Konveksi Scooteroom Jogja Memiliki Peralatan Jahit yang Lengkap.....	87
Tabel 3.31 Konveksi Scooteroom Jogja Memiliki Peralatan Potong yang Lengkap .....	88
Tabel 3.32 Pegawai Konveksi Scooteroom Jogja Bekerja sesuai dengan Aturan yang Ditetapkan .....	89
Tabel 3.33 Pegawai Konveksi Scooteroom Jogja Bekerja sesuai dengan Jam yang Ditentukan.....	90
Tabel 3.34 Rekapitulasi Rata-rata .....	91
Tabel 3.35 Hail Uji Kaiser – Mayer – Olkin.....	98
Tabel 3.36 Measure Sampling Adequacy (MSA) .....	100
Tabel 3.37 Hasil Uji Komunalitas.....	102
Tabel 3.38 Total Variance Explained.....	106
Tabel 3.39 Rotasi Faktor .....	108
Tabel 3.40 Component Transformation Matrix .....	112

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Grafik Penjualan Konveksi Scooteroom Jogja .....	5
Gambar 1.2 Manfaat Kepuasan Pelanggan .....	17
Gambar 1.3 Keterkaitan antara Kepuasan Pelanggan, Kepuasan Pemilik, dan Karyawan.....	24
Gambar 1.4 Kerangka Pemikiran .....	34

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuisisioner .....	128
Lampiran 2. Data Excel .....	132
Lampiran 3. Data Pelanggan Melakukan Transaksi .....	135
Lampiran 4. Validitas & Reliabilitas .....	137
Lampiran 5. Data Analisis Deskriptif .....	141
Lampiran 6. Analisis Faktor	