

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN SAMPUL DALAM</b> .....	iii
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERSETUJUAN TESIS</b> .....	v
<b>HALAMAN RIWAYAT HIDUP</b> .....	vi
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	vii
<b>HALAMAN KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMAKASIH</b> .....	viii
<b>ABSTRAK</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	
A. Tinjauan Teori .....	9
1. Kepuasan Pelanggan .....	10
2. Keputusan Pembelian .....	11
3. Produk .....	13
4. Harga .....	17
5. Promosi .....	19
6. Situasi .....	21
B. Penelitian Terdahulu .....	22
C. Hubungan Antar Variabel .....	24
D. Kerangka Pemikiran .....	26
E. Hipotesis .....	26

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
A. Rancangan Penelitian .....	27
B. Populasi dan Sampel .....	27
C. Jenis dan Sumber Data .....	28
D. Metode Pengumpulan Data .....	29
E. Variabel Penelitian .....	30
F. Definisi Operasional Dan Indikator Variabel .....	30
G. Uji Instrumen Penelitian .....	35
H. Analisis Data .....	40
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>42</b>
A. Hasil Uji Instrumen .....	42
B. Analisis Deskriptif .....	42
C. Pengujian Asumsi .....	47
1. Uji Normalitas .....	48
2. Uji Outlier .....	50
D. Pengujian Hipotesis .....	50
E. Pembahasan .....	62
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>63</b>
A. Kesimpulan .....	64
B. Saran .....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>67</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>72</b>