

DAFTAR ISI

| | |
|--|------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| LEMBAR PENGESAHAN | ii |
| ABSTRAK | iii |
| ABSTRACT | iv |
| RIWAYAT HIDUP | v |
| KATA PENGANTAR..... | vi |
| DAFTAR ISI..... | vii |
| DAFTAR TABEL | ix |
| DAFTAR GAMBAR..... | x |
| DAFTAR LAMPIRAN | xi |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 9 |
| C. Tujuan Penelitian | 9 |
| D. Manfaat | 9 |
| E. Tinjauan Pustaka | 10 |
| 1. Kepuasan Konsumen..... | 10 |
| a. Pengertian Kepuasan Konsumen..... | 10 |
| b. Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen | 11 |
| c. Dimensi Kepuasan Konsumen | 14 |
| 2. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)..... | 14 |
| 3. Kualitas Produk..... | 15 |
| a. Pengertian Kualitas Produk..... | 15 |
| b. Dimensi Kualitas Produk | 16 |
| 4. Kualitas Layanan..... | 18 |
| a. Pengertian Kualitas Layanan..... | 18 |
| b. Dimensi Kualitas Layanan | 19 |
| 5. Harga..... | 20 |
| a. Pengertian Harga..... | 20 |
| b. Dimensi Harga | 21 |
| F. Penelitian Terdahulu | 23 |
| G. Kerangka Pemikiran..... | 25 |
| H. Hipotesis..... | 26 |
| I. Pembatasan Penelitian..... | 26 |
| J. Definisi Operasional Variabel..... | 26 |
| K. Metode Penelitian | 31 |
| 1. Metode Dasar Penelitian | 31 |
| 2. Metode Pelaksanaan Penelitian..... | 31 |

| | |
|--|-----------|
| 3. Metode Pengambilan Responden..... | 32 |
| 4. Macam dan Sumber Data | 33 |
| 5. Metode Pengumpulan Data..... | 34 |
| 6. Pengujian Instrumen Penelitian..... | 35 |
| 7. Teknik Analisis Data..... | 39 |
| BAB II KEADAAN UMUM DAN IDENTITAS RESPONDEN | 45 |
| A. Keadaan Umum..... | 45 |
| 1. Sejarah Lesehan Aldan..... | 45 |
| 2. Produk Lesehan Aldan | 46 |
| 3. Visi dan Misi Lesehan Aldan..... | 50 |
| 4. Struktur Organisasi Lesehan Aldan Perumnas..... | 50 |
| B. Identitas Responden | 52 |
| 1. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 52 |
| 2. Identitas Responden Berdasarkan Usia..... | 53 |
| 3. Identitas Responden Berdasarkan Profesi..... | 54 |
| 4. Identitas Responden Berdasarkan Jumlah Pembelian..... | 55 |
| BAB III ANALISIS HASIL PENELITIAN DAN PENGUJIAN HIPOTESIS ... | 56 |
| A. Analisis Hasil Penelitian | 56 |
| 1. Analisis Skor Jawaban Responden Lesehan Aldan | 56 |
| 2. Analisis Kesesuaian antara Kepentingan dan Kinerja | 60 |
| B. Pengujian Hipotesis..... | 67 |
| 1. Pengujian Hipotesis 1..... | 67 |
| 2. Pengujian Hipotesis 2..... | 73 |
| C. Diagram Kartesius..... | 76 |
| BAB IV PEMBAHASAN..... | 80 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 85 |
| A. Kesimpulan | 85 |
| B. Saran..... | 85 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN