

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB 1. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Landasan Teori	7
F. Penelitian Terdahulu dan Penelitian Sekarang	31
G. Kerangka Pemikiran	34
H. Hipotesis	35
I. Batasan Penelitian.....	35
J. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	36
K. Metode Penelitian.....	41
L. Jenis dan Sumber Data.....	43
M. Metode Pengumpulan Data	44
N. Uji Validitas dan Reliabilitas	45
O. Metode Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	48
BAB II. GAMBARAN UMUM THE HOUSE OF RAMINTEN	55
A. .Profil	55
B. .Visi dan Misi.....	57
C. .Struktur Organisasi.....	58
D. .Produk The House Of Raminten.....	61
BAB. III IDENTITAS KONSUMEN	64
A. Deskripsi Identitas Konsumen Penelitian.....	64
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PENGUJIAN HIPOTESIS	69
A. Deskripsi Variabel Penelitian.....	71
B. Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Proses Kepuasan Konsumen.....	78
BAB V. PEMBAHASAN	86
BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN	91
DAFTAR PUSTAKA	

LAMPIRAN