

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGAJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	11
C. Tujuan Penelitian.....	12
D. Kegunaan Penelitian	12
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	13
A. Landasan Teori	13
B. Penelitian Terdahulu	38
C. Kerangka Pemikiran	42
D. Hipotesis.....	47
E. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	47
BAB III. METODE PENELITIAN	57
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	57
B. Metode Penentuan Lokasi	57
C. Metode Pengambilan Responden	58
D. Jenis dan Sumber Data.....	64
E. Metode Pengumpulan Data	65
F. Uji Coba Instrumen.....	65
1. Uji Validitas	65
2. Uji Reliabilitas	68
G. Teknik Analisis Data	69
1. Analisis Regresi Linier Berganda.....	70
2. <i>Importance Performance Analisis (IPA)</i>	74

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	79
A. Hasil Penelitian.....	79
1. Keadaan Umum	79
2. Analisis Pengaruh Harga, Citra Merek, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Emosional dan Biaya Terhadap Kepuasan Konsumen Roti Kecil di Toko Roti Ganep Tradisi Solo	95
3. Analisis Hasil Kepuasan Konsumen dengan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	116
B. Pembahasan.....	136
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	149
A. Kesimpulan	149
B. Saran	149
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	