

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	6
1. Pemasaran	6
2. Perilaku Konsumen	6
3. Kepuasan Konsumen.....	7
4. Kualitas Produk.....	11
5. Kualitas Pelayanan	12
6. Harga	14
B. Penelitian Terdahulu	16
C. Kerangka Pemikiran.....	18
D. Hipotesis	19
E. Pembatasan Penelitian	20
F. Definisi Operasional.....	20
BAB III. METODE PENELITIAN	
A. Metode Penentuan Lokasi	24
B. Metode Penentuan Responden.....	27
C. Jenis dan Sumber Data	28
D. Metode Pengumpulan Data	29
E. Pengujian Intrumen	32
F. Teknik Analisis Data.....	34
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian.....	42
1. Keadaan Umum Tugu <i>Chocolate</i> Yogyakarta	42
2. Analisis Identitas Konsumen Penelitian.....	56
3. Analisis Penilaian Konsumen.	63

4. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	76
B. Pembahasan	82
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.	91
B. Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN	