

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.5 Tinjauan Pustaka (Kajian Teoritis dan Kajian Empiris).....	10
1.5.1 Kajian Teori	11
1.5.2 Tinjauan Empiris.....	35
1.6 Kerangka Pemikiran	57
1.7 Definisi Konsep dan Definisi Operasional	58
1.7.1 Definisi Konsep	58
1.7.2 Definisi Operasional.....	59
1.8 Metode Penelitian	61
1.8.1 Jenis penelitian	61
1.8.2 Ruang Lingkup Penelitian	62
1.8.3 Objek Penelitian	62
1.8.4 Sumber Data	62
1.8.5 Metode Pengumpulan Data.....	63
1.8.6 Skala Pengukuran	64

1.8.7	Populasi	64
1.8.8	Sampel	65
1.8.9	Uji Persyaratan Instrumen	67
1.8.10	Teknik Analisis Data	70
BAB II GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN.....		76
2.1	Gambaran Umum Produk AMDK Aqua	76
2.1.1	Sejarah dan Latar Belakang	76
2.1.2	Karakteristik Produk.....	77
2.1.3	Strategi Pemasaran dan Posisi Pasar	77
2.2	Gambaran Umum Produk AMDK Le Minerale	78
2.2.1	Sejarah dan Latar Belakang.....	78
2.2.2	Karakteristik Produk.....	79
2.2.3	Strategi Pemasaran dan Posisi Pasar	79
BAB III ANALIS DATA DAN PEMBAHASAN		81
3.1	Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas	82
3.2	Hasil Uji Reliabilitas	87
3.3	Analisis Deskriptif.....	88
3.3.1	Tanggapan Responden Terhadap tingkat KINERJA Dimensi Kualitas Produk AMDK Aqua	90
3.3.2	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan Dimensi Kualitas Produk AMDK Aqua	103
3.3.3	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat KINERJA Dimensi Kualitas Produk AMDK Le Minerale	116
3.3.4	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan Dimensi Kualitas Produk AMDK Le Minerale	128
3.4	Pengukuran <i>Perceived Quality</i>	141
3.4.1	Analisis Per Dimensi dan Item	164
3.5	<i>Customer satisfaction Indeks</i>	171
3.5.1	Menentukan Mean Importance Score (MIS) dan Mean Satisfaction Score (MSS) AMDK Aqua dan AMDK Le	

Minerale.....	171
3.5.2 Membuat Weight Factors (WF)	172
3.5.3 Membuat Weight Score (WS)	173
3.5.4 Menentukan Weight Total.....	174
3.5.5 Menentukan Customer Satisfaction Index (CSI).....	175
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	177
4.1 Kesimpulan.....	177
4.2 Saran	179
DAFTAR PUSTAKA.....	182
LAMPIRAN.....	186