

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Asumsi Penelitian.....	10
E. Hipotesis Penelitian.....	11
F. Kegunaan Penelitian.....	12
G. Ruang Lingkup Penelitian	13
H. Definisi Istilah.....	14
I. Kajian Penelitian Terdahulu	16
BAB II LANDASAN TEORI	21
A. Manajemen Pemasaran.....	21

B. Perilaku Konsumen	23
C. Pelayanan.....	26
D. Kualitas Produk.....	33
E. Kepuasan Pelanggan	40
BAB III METODE PENELITIAN.....	47
A. Rancangan Penelitian	47
B. Populasi dan Sampel	49
C. Sumber Data	52
D. Instrumen Penelitian.....	52
E. Pengumpulan Data	53
F. Analisis Data.....	54
BAB IV DESKRIPSI, PEMBUKTIAN HIPOTESIS DAN PEMBAHASAN ..	62
A. Deskripsi Data.....	62
B. Pembuktian Hipotesis.....	81
C. Pembahasan	86
BAB V PENUTUP	93
A. Kesimpulan.....	93
B. Saran.....	94
DAFTAR RUJUKAN.....	95
LAMPIRAN-LAMPIRAN	100