

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR GRAFIK.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	11
C. Tujuan Penelitian	11
D. Asumsi Penelitian	12

E. Hipotesis Penelitian	13
F. Kegunaan Penelitian	14
G. Ruang Lingkup Penelitian.....	15
H. Definisi Istilah	16
I. Kajian Penelitian Terdahulu.....	17
BAB II KAJIAN PUSTAKA	21
A. Manajemen Pemasaran	21
B. Kualitas Layanan	22
C. Kualitas Produk	25
D. Kepuasan	27
E. Hubungan Antar Variabel	30
BAB III METODE PENELITIAN	32
1. Rancangan Penelitian.....	32
2. Populasi dan Sampel	33
3. Sumber Data	35
4. Instrumen Penelitian	35
5. Pengumpulan Data.....	41
6. Analisis Data	41
BAB IV DESKRIPSI, HASIL DAN PEMBAHASAN	52

A. Deskripsi Data	52
B. Hasil Analisis Data	62
C. Pembahasan	77
BAB V PENUTUP	82
A. Kesimpulan.....	82
B. Saran	83
DAFTAR RUJUKAN	85
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	91
LAMPIRAN	92
RIWAYAT HIDUP	132