

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
RIWAYAT HIDUP	vi
MOTTO	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
PRAKATA	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Ruang Lingkup Penelitian	3
1.2.1 Ruang Lingkup Subjek	3
1.2.2 Ruang Lingkup Objek.....	4
1.2.3 Ruang Lingkup Tempat	4
1.2.4 Ruang Lingkup Waktu.....	4
1.2.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian.....	4
1.3 Rumusan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.5.1 Bagi Penulis	4
1.5.2 Bagi Perusahaan.....	5
1.5.3 Bagi Akademik	5
1.6 Sistematika Penulisan	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Pemasaran	7
2.1.1 Bauran Pemasaran	7
2.2 Kepuasan Konsumen	9
2.2.1 Mengukur Tingkat Kepuasan Konsumen	10
2.2.2 Faktor - faktor yang memperngaruhi kepuasan konsumen.....	11
2.2.3 Atribut pembentuk kepuasan	12
2.3 Kualitas Produk.....	13
2.3.1 Klasifikasi kualitas produk	14

2.3.2	Dimensi Kualitas Produk	15
2.4	Penelitian Terdahulu	16
2.5	Kerangka Pemikiran	18
BAB III METODE PENELITIAN	19
3.1	Jenis Penelitian	19
3.2	Sumber Data	19
3.2.1	Data Primer	19
3.3	Metode Pengumpulan Data	19
3.3.2	Penelitian Lapangan (<i>Fielded Research</i>)	19
3.4	Populasi dan Sampel	20
3.4.1	Populasi	20
3.4.2	Sampel	21
3.5	Variabel Penelitian	22
3.6	Definisi Operasional Variabel	22
3.7	Uji Persyaratan Instrumen	23
3.7.1	Uji Validitas Instrumen	23
3.7.2	Uji Reliabilitas Angket	24
3.8	Metode Analisis Data	26
3.8.1	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	26
3.8.2	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	33
4.1	Deskripsi Data	33
4.1.1	Deskripsi Karakteristik Responden	33
4.1.2	Deskripsi Jawaban Responden	34
4.2	Hasil Uji Persyaratan Instrumen	38
4.2.1	Hasil Uji Validitas	38
4.2.2	Hasil Uji Reliabilitas	40
4.3	Hasil Analisis Data	41
4.3.1	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	41
4.3.2	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	47
4.4	Pembahasan	48
4.4.1	Pembahasan <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	48
4.4.2	Pembahasan <i>Customer Satisfaction Index</i>	50
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	51
5.1	Simpulan	51
5.2	Saran	52

**DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN**

DAFTAR TABEL

Table	Halaman
2.1. Penelitian Terdahulu	16
3.1. Instrument Skala Likert.....	20
3.2. Definisi Oprasional Variabel.....	23
3.3. Interpretasi Nilai r Alpha Indeks Korelasi.....	25
3.4. Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	31
4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	33
4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Status	34
4.3. Hasil Jawaban Responden Mengenai kepuasan pelanggan berdasarkan kinerja	34
4.4. Hasil Jawaban Responden Mengenai kepuasan pelanggan berdasarkan Kepentingan	36
4.5. Hasil Uji Validitas Kuesioner Mengenai kepuasan pelanggan berdasarkan kinerja	39
4.6. Hasil Uji Validitas Kuesioner Mengenai kepuasan pelanggan berdasarkan Kepentingan	40
4.7. Hasil Uji Reliabilitas	41
4.8. Hasil Rata-Rata Nilai dari Atribut Kinerja.....	42
4.9. Hasil Rata-Rata Nilai dari Atribut Kepentingan	43
4.10. Skor Rata-Rata Secara Keseluruhan	44
4.11. Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i>	47
4.12. Kriteria <i>Customer Satisfaction Index</i>	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1. Struktur Kerangka Pikir	18
3.1. Diagram Kartesius Rambat Lupiyoadi (2015:242).....	28
4.1. Diagram Kartesius.....	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisioner dan Hasil Pra Survey

Lampiran 2 Kuisioner Penelitian

Lampiran 3 Karakteristik Responden

Lampiran 4 Hasil Jawaban Responden Tingkat Kinerja dan Kepentingan

Lampiran 5 Deskripsi Variabel Penelitian

Lampiran 6 Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja dan Kepentingan

Lampiran 7 Hasil Uji Reliabilitas