

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR BAGAN DAN TABEL	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Keaslian Penelitian.....	7
D. Tujuan Penelitian	10
E. Manfaat Penelitian	11
F. Sistematika Pembahasan.....	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	15
A. Kajian Teori	15
1. Pengertian Konsumen	15
2. Pengertian Kepuasan Konsumen	16
3. Strategi Kepuasan Konsumen	20
4. Mengukur Kepuasan Konsumen.....	23
5. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	28
B. Kerangka Teoritik	32
C. Hipotesis	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	36
A. Rancangan Penelitian.....	36
B. Definisi Operasional	36
C. Subyek Penelitian.....	37
D. Instrumen Penelitian	39
E. Analisis Data	47

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	49
A. Hasil Penelitian	49
B. Pengujian Hipotesis	51
C. Pembahasan.....	55
BAB V PENUTUP	61
A. Kesimpulan	61
B. Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR BAGAN DAN TABEL

BAGAN

1. Kerangka Teoritik	33
----------------------------	----

TABEL

1. Skor Skala Likert	39
2. Blue Print Skala Kepuasan Konsumen	40
3. Uji Validitas	43
4. Uji Reliabilitas	46
5. Uji Normalitas	47
6. Pelaksanaan Penelitian	50
7. Kmo dan Bartlett's Test	51
8. Anti-Image Matrics	51