

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN .....	vi
ABSTRAK .....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1    Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.1.1    Profil Bakmi Tjokin .....	1
1.1.2    Logo Perusahaan .....	2
1.2    Latar Belakang .....	2
1.3    Rumusan Masalah .....	11
1.4    Tujuan Penelitian.....	12
1.5    Kegunaan Penelitian.....	12
1.6    Sistematika Penulisan.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1    Tinjauan Pustaka .....	14
2.1.1    Pemasaran .....	14
2.1.2    Bauran Pemasaran.....	14
2.1.3    Produk .....	15
2.1.4    Kualitas Pelayanan .....	15
2.1.5    Kualitas Produk.....	16
2.1.6    Perilaku Konsumen .....	18
2.1.7    Kepuasan Pelanggan .....	18
2.2    Penelitian Terdahulu.....	20
2.2.1    Skripsi Tedahulu .....	20
2.2.2    Jurnal Nasional.....	23
2.2.3    Jurnal Internasional .....	27
2.3    Hubungan Antar Variabel .....	33

2.4	Kerangka Pemikiran .....	34
2.5	Hipotesis Penelitian .....	37
2.6	Ruang Lingkup Penelitian .....	37
BAB III METODE PENELITIAN.....		38
3.1	Jenis Penelitian .....	38
3.2	Operasionalisasi Variabel dan Skala Pengukuran. ....	38
3.2.1	Variabel operasional.....	39
3.2.2	Skala Pengukuran.....	41
3.3	Tahapan Penelitian .....	42
3.4	Populasi dan Sampel .....	42
3.4.1	Populasi.....	42
3.4.2	Sampel.....	42
3.5	Pengumpulan Data .....	44
3.5.1	Jenis data .....	44
3.5.2	Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.6	Validitas dan Reliabilitas.....	45
3.6.1	Uji validitas .....	45
3.6.2	Uji Reliabilitas .....	46
3.7	Teknik Analisis Data .....	47
3.7.1	Analisa Deskriptif .....	47
3.7.2	<i>Method of Succesive Interval (MSI)</i> .....	49
3.7.3	Uji Asumsi Klasik.....	49
3.7.4	Analisa Regresi Linier Berganda .....	51
3.8	Pengujian Hipotesis .....	52
3.8.1	Uji Hipotesis Simultan (Uji F).....	52
3.8.2	Uji Hipotesis Parsial (Uji t).....	53
3.8.3	Koefisien Determinasi.....	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		55
4.1	Pengumpulan Data .....	55
4.2	Karakteristik Responden .....	55
4.3	Hasil Penelitian.....	57
4.3.1	Analisis Deskriptif .....	57
4.3.2	Uji Asumsi Klasik.....	68
4.3.3	Analisis Regresi Berganda .....	71
4.3.4	Uji Hipotesis .....	72

4.4 Pembahasan .....	76
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>80</b>
5.1 Kesimpulan.....	80
5.2 Saran .....	81
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan .....	81
5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya .....	82
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>83</b>
Lampiran .....	87