

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN .....	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT .....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.2 Latar Belakang Penelitian.....	2
1.3 Rumusan Masalah .....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	4
1.5.2 Manfaat Praktis .....	5
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II.....	7
TINJAUAN PUSTAKA .....	7
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian.....	7
2.1.1 Pemasaran .....	7
2.1.2 Manajemen Pemasaran.....	9
2.1.3 Kualitas Produk.....	10
2.1.4 Kepuasan Konsumen.....	12
2.1.5 Harga .....	16
2.1.6 Kualitas Pelayanan.....	19
2.2 Penelitian Terdahulu.....	23
2.3 Kerangka Pemikiran.....	28
2.4 Hipotesis Penelitian .....	28
2.5 Ruang Lingkup Penelitian .....	29
BAB III.....	30
METODE PENELITIAN .....	30
3.1 Jenis Penelitian .....	30
3.2 Operasionalisasi Variabel dan Skala Pengukuran .....	30

3.2.1 Variabel Operasional.....	30
3.2.2 Skala Pengukuran .....	36
3.3 Populasi dan Sampel .....	37
3.3.1 Populasi .....	37
3.3.2 Sampel .....	37
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	38
3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	39
3.5.1 Uji Validitas.....	39
3.5.2 Uji Reliabilitas .....	40
3.6 Teknik Analisis Data .....	40
3.6.1 Uji Asumsi Klasik.....	40
3.6.2 Analisis Regresi Linear Berganda.....	41
3.6.3 Uji Hipotesis .....	42
DAFTAR PUSTAKA.....	44