

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	15
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan	15
1. Tujuan Penulisan	15
2. Manfaat Penulisan	15
BAB II KAJIAN TEORETIS DAN METODOLOGI PENULISAN	
A. Kajian Teoretis	17
1. Kualitas Produk	17
2. Kepuasan Konsumen	20
3. Faktor – Faktor Pendorong Kepuasan Konsumen	21
4. Kepuasan Pelanggan Sepenuhnya	22
5. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	23
B. Kerangka Berpikir	26
C. Metodologi Penulisan	27
1. Tempat dan Waktu Penelitian	27
2. Metode yang digunakan dalam Penelitian	27
BAB III PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Kasus	36
B. Analisis Kasus	37
1. Gambaran Umum Responden	37
2. Deskripsi Hasil Penelitian	43
3. Analisis Korelasi	50

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	54
B. Saran.....	55

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN – LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel II.1.Operasional Variabel Penelitian	28
Tabel II.2. Jumlah Populasi Pengguna Smartphone Lenovo pada Mahasiswa S1 dan D3 Fakultas Ekonomi UNJ	33
Tabel II.3. Skala Pengukuran	35
Tabel III.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel III.2. Responden Berdasarkan Umur.....	42
Tabel III.3. Responden Berdasarkan Jurusan.....	43
Tabel III.4. Responden Berdasarkan Uang Saku per-Bulan	44
Tabel III.5. Responden Berdasarkan Lama Pemakaian Produk.....	45
Tabel III.6. Frekuensi Jawaban Responden	47
Tabel III.7. Tabel Kriteria Hubungan Kolerasi	54
Tabel III.8. Perhitungan Kolerasi Antara Kualitas Produk dengan Kepuasan Konsumen	55

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II.1. Kerangka Pemikiran Penelitian	26
Gambar III.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Gambar III.2. Responden Berdasarkan Umur	42
Gambar III.3. Responden Berdasarkan Jurusan.....	43
Gambar III.4. Responden Berdasarkan Uang Saku per-Bulan	44
Gambar III.5. Responden Berdasarkan Lama Pemakaian Produk.....	46

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Form Persetujuan Judul Karya Ilmiah
- Lampiran 2 Kuesioner
- Lampiran 3 Kartu Konsultasi Bimbingan Karya Ilmiah
- Lampiran 4 Data Penelitian