

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Manfaat	6
1. Tujuan Penulisan	7
2. Manfaat Penulisan	7
BAB II KAJIAN TEORETIS DAN METODOLOGI PENELITIAN	8
A. Kajian Teoretis	8
1. Kepuasan Pelanggan	8
2. Kualitas Produk	10
3. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	12

B. Kerangka Berfikir	16
C. Metodologi Penulisan	17
1. Tempat dan Waktu Penelitian	17
2. Metode Penelitian	17
BAB III PEMBAHASAN.....	24
A. Deskripsi Kasus	24
B. Analisis Kasus.....	24
1. Deskripsi Responden	24
2. Hasil Analisis Data.....	28
BAB IV KESIMPULAN	43
A. Kesimpulan.....	43
B. Saran.....	44
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	