

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	14
C. Rumusan Masalah.....	14
D. Tujuan Penelitian.....	15
E. Kegunaan Penelitian	15
F. Kerangka Pemikiran.....	16
G. Hipotesis	27
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	29
A. Manajemen	29
1. Pengertian Manajemen	29
2. Unsur – Unsur Manajemen.....	30
3. Fungsi Manajemen.....	31
B. Pemasaran	32
1. Pengertian Pemasaran	32
2. Bauran Pemasaran (Marketing Mix).....	33
C. Kualitas Produk	35
1. Pengertian Kualitas Produk	35
2. Faktor – faktor yang mempengaruhi Kualitas Produk.....	36
3. Dimensi Kualitas Produk	37
D. Harga	40
1. Pengertian Harga.....	40
2. Tujuan Penetapan Harga.....	41
3. Metode Penetapan Harga	43

4. Faktor – faktor yang mempengaruhi Penetapan Harga	44
5. Indikator Harga	46
E.Promosi	47
1. Pengertian Promosi	47
2. Tujuan Promosi.....	48
3. Bauran Promosi.....	48
F. Kepuasan Konsumen.....	50
1. Pengertian Kepuasan Konsumen	50
2. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	51
3. Strategi Kepuasan Pelanggan.....	52
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	55
A. Metode Penelitian	55
B. Populasi dan Sampel.....	57
1. Populasi.....	57
2. Sampel	58
C. Jenis Data.....	59
1. Data Primer	59
2. Data Sekunder.....	59
D. Variabel Penelitian	60
E. Teknik Pengumpulan Data.....	62
1. Studi Kepustakaan	63
2. Studi Lapangan	63
F. Metode Analisis Data.....	64
1. Uji Validitas	64
2. Uji Realibilitas	65
G. Metode Analisis Statistik.....	67
1. Analisis Regresi Linier Berganda	67
H. Uji Hipotesis	68
1. Uji Kolerasi.....	68
2. Uji Parsial (Uji t).....	68
3. Uji Simultan (Uji F).....	69

4. Koefisien Determinasi (R^2).....	70
I. Jadwal dan Tempat Penelitian.....	71
1. Tempat Peneltian	71
2. Jadwal Penelitian	72
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	73
A. Gambaran Umum Sophie Paris	73
1. Sejarah	73
2. Visi dan Misi Sophie Paris.....	77
3. Struktur Organisasi Sophie Paris	78
B. Pengolahan Data Deskriptif Konsumen Sophie Paris	79
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	79
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	80
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan.....	81
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Status pekerjaan	82
C. Pengolahan Data Deskriptif Kuesioner	82
1. Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Produk	82
2. Tanggapan Responden Mengenai Harga	88
3. Tanggapan Responden Mengenai Promosi.....	91
4. Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Konsumen.....	99
D. Pengolahan Data Deskriptif Total Skor.....	104
E. Pengolahan Data Verivikatif.....	108
1. Hasil Uji Validitas	108
2. Hasil Uji Reabilitas.....	111
3. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	113
4. Hasil Uji Korelasi	116
5. Uji Hipotesis	118
F. Pembahasan.....	126
1. Pengaruh Kualitas Produk (X1) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)....	126
2. Pengaruh Harga (X2) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)	131
3. Pengaruh Promosi (X3) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y).....	135

4. Pengaruh Store Atmosphere (X1), Harga (X2), dan Lokasi (X3) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)	140
BAB V PENUTUP.....	143
A. Kesimpulan.....	143
B. Saran	145
DAFTAR PUSTAKA	148
A. Buku Ilmiah	148
B. Dokumen / Jurnal.....	149
C. Internet.....	150

