

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Rumusan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Kegunaan Penelitian.....	7
F. Kerangka Pemikiran.....	8
G. Hipotesis Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Manajemen.....	12
B. Manajemen Pemasaran.....	14
C. Produk.....	18
D. Kualitas Konsumen.....	19
E. Kepuasan Konsumen.....	22
F. Loyalitas Konsumen.....	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	29
A. Metode Penelitian.....	29
B. Populasi dan Sampel.....	30
C. Jenis Data dan Sumber Data.....	31
D. Variabel Penelitian.....	33
E. Teknik Pengumpulan Data.....	36
F. Analisis Data.....	38
G. Tempat dan Waktu Penelitian.....	42

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHSAN	43
A. Gambar Umum Perusahaan.....	43
B. Sejarah Singkat Perusahaan	43
C. Struktur Organisasi Perusahaan	44
D. Hasil Penelitian	45
E. Pengolahan Data Deskriptif	47
F. Hasil Analisis Data.....	69
1. Uji Validitas	69
2. Uji Reabilitas	71
3. Uji Asumsi Klasik	72
4. Uji Regresi Berganda	76
G. Pembahasan	82
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	88
A. Kesimpulan.....	88
B. Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA	92