

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI.....	iii
MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRAK .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR BAGAN DAN TABEL .....	x
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	10
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Manfaat Penelitian.....	11
E. Sistematika Pembahasan .....	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	15
A. Kajian Teori.....	15
1. Pengertian Konsumen.....	15
2. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	16
3. Strategi Kepuasan Konsumen.....	20
4. Mengukur Kepuasan Konsumen .....	22
5. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen .....	28
B. Kerangka Teoritik.....	32
C. Hipotesis .....	34
BAB III METODE PENELITIAN .....	35
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	35
B. Subyek Penelitian .....	35
C. Instrumen Penelitian.....	37
D. Analisis Data .....	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
A. Hasil Penelitian.....	47
B. Pengujian Hipotesis .....	49
C. Pembahasan .....	52
BAB V PENUTUP.....	59
A. Kesimpulan.....	59
B. Saran .....	60
DAFTAR PUSTAKA .....	62
LAMPIRAN-LAMPIRAN	