

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUTAN	i
SCAN KTM	ii
HALAMAN PENGESAHAN SIDANG	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	6
2.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan	6
2.3 Dimensi Kualitas Produk.....	8
2.4 Penelitian Terdahulu.....	9
BAB 3 METODE PENELITIAN	10
3.1 Variabel Penelitian	10
3.2 Jenis Penelitian	11
3.3 Deklarasi Variabel	12
3.4 Teknik Pengumpulan Data	14
3.5 Instrumen Penelitian	16
BAB 4 PEMBAHASAN	17
4.1 Hasil Penelitian	17

4.2 Pembahasan	23
BAB 5 PENUTUP	27
5.1 Kesimpulan	27
5.2 Saran	29
DAFTAR PUSTAKA	30
LAMPIRAN	32