

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	5
1.3. Batasan Masalah	6
1.4. Rumusan Masalah.....	6
1.5. Tujuan Penelitian	7
1.6. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	9
2.1. Kajian Teoritis	9
2.1.1. Kepuasan Pelanggan.....	9
2.1.2. Kualitas Produk	11
2.1.3. Promosi.....	13
2.2. Penelitian Yang Relevan.....	16
2.3. Kerangka Konseptual.....	23
2.4. Hipotesis Penelitian	24
BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1. Jenis Penelitian.....	26
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian.....	26
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian	26
3.3.1. Populasi Penelitian	26
3.3.2. Sampel Penelitian	27
3.4. Prosedur dan Rancangan Penelitian.....	28

3.5. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	29
3.5.1. Variabel Penelitian	29
3.5.2. Definisi Operasional.....	30
3.6. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.6.1. Instrumen.....	32
3.6.2. Teknik Pengumpulan Data	32
3.7. Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.7.1. Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	35
3.7.2. Evaluasi Model Structural (<i>Inner Model</i>)	39
3.7.3. Evaluasi Kecocokan dan Kebaikan Model.....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1. Gambaran Umum Penelitian.....	43
4.1.1. Deskripsi Penelitian.....	43
4.1.2. Profil Bolu Menara Cabang Brayan Bengkulu.....	43
4.1.3. Analisis Deskripsi Responden.....	44
4.2. Deskripsi Hasil Penelitian.....	50
4.2.1. Pengujian Kualitas Data melalui Penilaian <i>Outer Model</i>	50
4.2.2. Pengujian Kualitas Data melalui Penilaian <i>Inner Model</i>	60
4.2.3. Evaluasi Kecocokan dan Kebaikan Model.....	67
4.3. Pembahasan Hasil Penelitian	71
4.3.1. Pengaruh Kualitas Produk (X1) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	71
4.3.2. Pengaruh Promosi (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	73
4.3.3. Pengaruh Kualitas Produk (X1) dan Promosi (X2) Terhadap.....	74
BAB V PENUTUP	76
5.1. Kesimpulan	76
5.2. Saran	76
DAFTAR PUSTAKA.....	78
LAMPIRAN.....	80