

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Pembatasan Masalah.....	4
1.4 Rumusan Masalah.....	4
1.5 Tujuan Penelitian.....	5
1.6 Manfaat Penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERFIKIR PENELITIAN	
2. 1 Kajian Teori	6
2.1.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	6
2.2 Penelitian Yang Relevan.....	31
2.3 Kerangka Berfikir	32
2.4 Pertanyaan Penelitian.....	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Desain Penelitian	33
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	34
3.4 Tempat, Waktu Penelitian.....	35
3.5 Instrumen Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data	35
3.6 Teknik Analisis Data	38
3.7 Prosedur Pelaksanaan Penelitian	40

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian..... 41
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian..... 52

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan..... 59
B. Saran.....60

DAFTAR PUSTAKA 62

