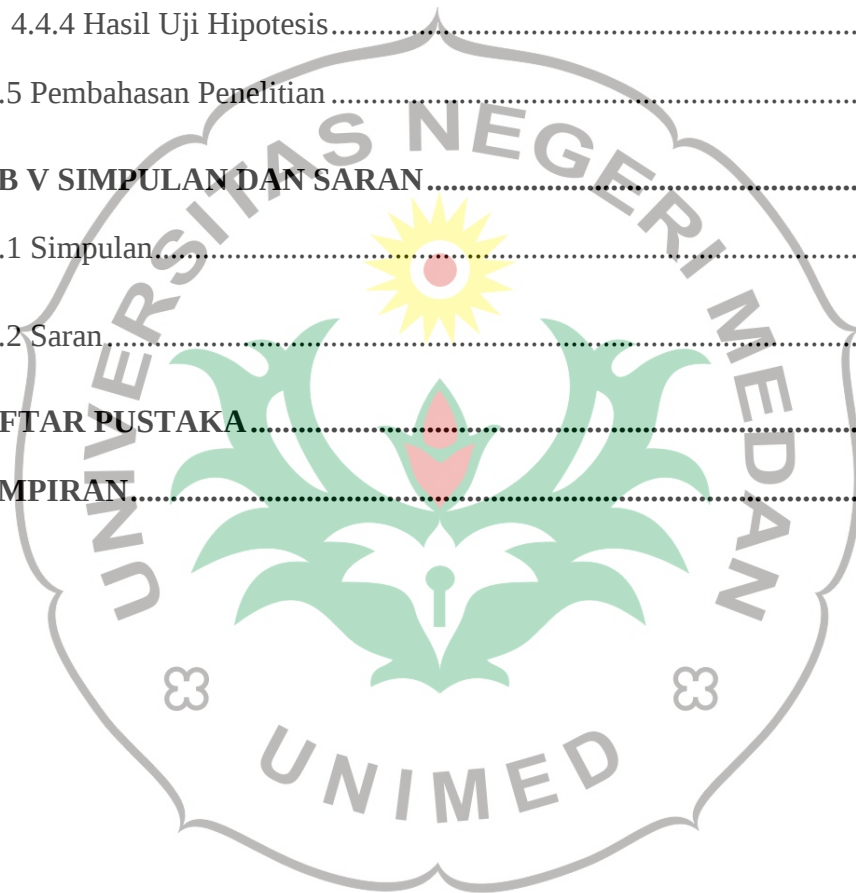


DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Batasan Masalah.....	9
1.4 Rumusan Masalah	10
1.5 Tujuan Penelitian.....	10
1.6 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	12
2.1 Kajian Teoritis.....	12
2.1.1 Kepuasan Pelanggan.....	12
2.1.2 Promosi Penjualan	18
2.1.3 Kualitas Produk.....	24
2.2 Penelitian yang Relevan	27
2.3 Kerangka Konseptual	30
2.4 Hipotesis Penelitian.....	31

BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Jenis Penelitian	32
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	32
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	33
3.3.1 Populasi.....	33
3.3.2 Sampel	34
3.4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	35
3.4.1 Variabel Penelitian.....	35
3.4.2 Definisi Operasional Variabel	35
3.5 Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data	37
3.5.1 Instrumen	37
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.6 Teknik Analisis Data.....	41
3.6.1 Uji Asumsi Klasik.....	41
3.6.2 Uji Hipotesis	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
4.1 Profil Usaha.....	46
4.2 Karakteristik Responden	47
4.3 Deskripsi Hasil Penelitian	48
4.3.1 Deskripsi Variabel Promosi Penjualan	48
4.3.2 Deskripsi Variabel Kualitas Produk	50
4.3.3 Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan.....	52
4.4 Hasil Pengujian dan Hasil Analisis	54

4.4.1 Hasil Uji Instrumen.....	54
4.4.2 Hasil Uji Asumsi Klasik	57
4.4.3 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	61
4.4.4 Hasil Uji Hipotesis.....	64
4.5 Pembahasan Penelitian	67
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	71
5.1 Simpulan.....	71
5.2 Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN.....	73



THE
Character Building
UNIVERSITY