

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN DEDIKASI.....	v
INTISARI	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
PENDAHULUAN	1
Latar Belakang	1
Tujuan Penelitian.....	5
Manfaat Penelitain.....	5
TINJAUAN PUSTAKA	7
Persepsi Kualitas Produk	7
Persepsi Kualitas Pelayanan.....	10
Kepuasan Konsumen	12
LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS	15
Landasan Teori	15
Hipotesis.....	18
MATERI DAN METODE	19
Materi Penelitian.....	19
Metode Penelitian.....	19
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	38
Karakteristik Responden	38
Persepsi Kualitas Produk	41
Persepsi Kualitas Pelayanan.....	46
Kepuasan Konsumen	54

Pengaruh Persepsi Kualitas Produk dan Kualitas	61
KESIMPULAN DAN SARAN.....	70
Kesimpulan.....	70
Saran.....	70
RINGKASAN	72
DAFTAR PUSTAKA.....	76
UCAPAN TERIMA KASIH.....	79
LAMPIRAN	81