

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGANTAR.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR RUMUS.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
INTISARI.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
1.5. Batasan Masalah.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1. Konsep Pemasaran.....	9
2.2. Perilaku Konsumen	10
2.3. Kualitas Produk	11
2.4. Harga	12
2.5. Kualitas Layanan	13
2.6. Konsumen.....	14
2.7. Kepuasan Konsumen	14
2.8. Teknik Sampling	15
2.9. Kuesioner.....	18
2.10. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	19
2.11. Uji Asumsi Klasik.....	19
2.12. Analisis Regresi	21

2.13.	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	22
2.14.	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	23
BAB III METODE PENELITIAN.....		26
3.1.	Pelaksanaan Penelitian	26
3.2.	Data.....	26
3.3.	Pengumpulan Data.....	27
3.4.	Teknik Pengambilan Sampel.....	27
3.5.	Metode Analisis Data	28
3.6.	Tahapan Penelitian	36
3.7.	Diagram Alir Penelitian.....	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		41
4.1.	Deskripsi Umum Koki Joni	41
4.2.	Penyusunan Kuesioner	43
4.3.	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	46
4.4.	Karakteristik Responden	50
4.5.	Analisis Uji Asumsi Klasik	56
4.6.	Analisis Regresi Linear Berganda.....	58
4.7.	Analisis <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	64
4.8.	Analisis <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		83
5.1.	Kesimpulan.....	83
5.2.	Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA		85
LAMPIRAN.....		88