

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
PRAKATA	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
INTISARI	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah.....	4
1.3. Batasan Masalah.....	5
1.4. Tujuan	5
1.5. Manfaat.....	6
BAB II. DASAR TEORI	7
2.1. Pelanggan	7
2.1.1. Karakteristik Pelanggan	7
2.1.2. Layanan Pelanggan.....	7
2.1.3. Loyalitas Pelanggan	9
2.1.4. Konsep Kepuasan Pelanggan.....	10
2.1.5. Konsep Pelanggan	11
2.1.6. Kualitas Pelayanan	12
2.2. Riset Pasar	12
2.3. <i>Service Quality</i>	13
2.4. Saluran Pemasaran	14

2.4.1. Tujuan Saluran Pemasaran	15
2.4.2. Seleksi dan Pemeliharaan Distributor dan Agen	16
2.5. Pengecer	17
2.6. Kuesioner	19
2.7. Uji Validitas dan Realibilitas	20
2.8. Statistik Deskriptive	21
BAB III. METODOLOGI	22
3.1. Tempat dan Waktu Tugas Akhir	22
3.2. Ruang Lingkup Kajian	22
3.3. Jenis dan Sumber Data	22
3.3.1. Data Primer.....	22
3.3.2 Data Sekunder	23
3.4. Teknik Pengumpulan Data	23
3.4.1. Wawancara	23
3.4.2 Kuesioner.....	24
3.4.3 Observasi	24
3.4.4. Pencatatan	24
3.4.5. Populasi dan Sampel	24
3.4.5.1. Populasi Penelitian	24
3.4.5.2. Sampel Penelitian	25
3.5. Analisis dan Evaluasi	27
3.5.1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	27
3.5.1.1 Validitas Konstruk.....	28
3.5.1.2 Validitas Butir-butir.....	29
3.5.2. Analisa Deskriptive Kualitatif	30
3.5.2.1 Deskripsi Kualitas Layanan Tiap Variabel.....	30
3.5.2.2 Kualitas Layanan Keseluruhan	31
3.5.2.3 Analisa Kepuasan Konsumen	31
3.6. Tahapan Pelaksanaan	33
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	34
4.1. Gambaran Umum Responden	34

4.2. Uji Validitas dan Reliabilitas	44
4.2.1. Analisa Validitas.....	44
4.2.2. Analisa Reliabilitas	45
4.3. Deskripsi Kualitas Layanan Tiap Variabel	46
4.4. Kualitas Layanan Keseluruhan.....	53
BAB V. PENUTUP.....	57
5.1. Kesimpulan.....	57
5.2. Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN.....	61

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Perhitungan Proposi Sampel	27
Tabel 3.2. Skor Pertanyaan.....	32
Tabel 4.1. Jenis Kelamin Responden	35
Tabel 4.2. Usia Responden	36
Tabel 4.3. Alamat Responden	37
Tabel 4.4. Lama Menjual Produk	38
Tabel 4.5. Jumlah Produk Yang Dipesan	40
Tabel 4.6. Variabel Konstruk	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Manfaat Kepuasan Pelanggan	2
Gambar 3.1. Teknik Pengambilan Sampel.....	26
Gambar 3.1. Tahapan Pelaksanaan	33
Gambar 4.1. Diagram Nilai Rata-rata	55
Gambar 4.2. Diagram Nilai Maksimal	55
Gambar 4.3. Diagram Nilai Minimal	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Kuesioner	62
Lampiran Data Responden	66
Lampiran Rekapitulasi Hasil Kuesioner.....	68
Lampiran Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	73
Lampiran Hasil Kualitas Layanan Keseluruhan.....	78
Lampiran Hasil Uji Tiap Variabel	80
Lampiran Hasil Uji T	90
Lampiran Diagram Kartesius	96
Lampiran Foto Produk Minuman	97
Lampiran Foto Pengisian Kuesioner	98