

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN.....	ii
MOTTO	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACK	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Perumusan Masalah	16
1.3 Tujuan Penelitian	16
1.4 Kegunaan Penelitian	17
1.5 Lokasi dan Lamanya Penelitian	18

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Produk.....	20
2.1.1 Definisi Produk	20
2.1.2 Tingkatan Produk	21
2.1.3 Atribut Produk.....	22
2.1.4 Kualitas Produk.....	23
2.1.5 Kualitas Layanan.....	27
2.1.6 Kepuasan Konsumen.....	29
2.2 Penelitian Terdahulu	32

2.3 Kerangka Pemikiran.....	35
2.4 Hipotesis	38

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian	40
3.1.1 Paradigma Penelitian.....	40
3.1.2 Metode Penelitian Yang Digunakan.....	41
3.2 Variabel Penelitian dan Operasional Variabel.....	41
3.2.1 Variabel Penelitian	41
3.2.2 Operasional Variabel.....	42
3.3 Populasi dan Sample	44
3.3.1 Populasi	44
3.3.2 Sample	44
3.3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	46
3.3.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	47
3.3.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	48
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	49
3.4.1 Data Primer	49
3.4.2 Data Sekunder	51
3.5 Teknik Analisis Data.....	51
3.5.1 Analisis Deskriptif	52
3.5.2 Uji Validitas	54
3.5.3 Uji Reabilitas.....	54
3.5.4 Analisis Regresi Linier Sederhana	55
3.5.5 Uji Hipotesis.....	57
3.5.6 Koefisien Korelasi Rank Spearman	58
3.5.7 Koefisien Determinasi.....	59

BAB IV PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Distro Screamous Bandung.....	61
4.1.1 Visi dan Misi Screamous.....	62

4.1.2 Struktur Organisasi dan Deskripsi Jabatan Screamous	63
4.2 Pelaksanaan Kualitas Produk Distro Screamous Bandung	66
4.3 Kondisi Kepuasan Konsumen Distro Screamous	90
4.3.1 Analisis Skor	109
4.4 Pengaruh Kalitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Screamous	114
4.4.1 Uji Validitas	114
4.4.2 Uji Reliabilitas.....	117
4.4.3 Analisis Regresi Linear Sederhana.....	118
4.4.4 Uji T (T- HITUNG).....	119
4.4.5 Koefisien Korelasi Rank Spearman	120
4.4.6 Koefisien Determinasi	122
4.5 Hambatan dan Upaya yang dilakukan Oleh Screamous	123
4.5.1 Hambatan Yang Dihadapi Oleh Distro Screamous Bandung	123
4.5.2 Upaya – Upaya Yang Dilakukan Oleh Screamous Bandung	124

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	125
5.2 Saran	127

DAFTAR PUSTAKA	129
-----------------------------	------------