

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN.....	ii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
RINGKESAN	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Permasalahan	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Kegunaan Penelitian	6
1.5. Lokasi dan Lamanya Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1. Konsep Administrasi Bisnis.....	9
2.1.1. Pengertian Administrasi	9
2.1.2. Pengertian Bisnis	10
2.1.3. Pengertian Administrasi Bisnis	11
2.2. Konsep Pemasaran	12
2.2.1. Pengertian Pemasaran.....	12
2.2.2. Pengertian Bauran Pemasaran	13
2.3. Kualitas Produk.....	15
2.3.1. Pengertian Kualitas Produk	15
2.3.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Produk.....	16
2.3.3. Indikator Kualitas Produk.....	17
2.4. Kepuasan Konsumen	18

2.4.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	18
2.4.2. Faktor-Faktor Kepuasan Konsumen	21
2.4.3 Indikator Kepuasan Konsumen	22
2.5. Hubungan Antar Variabel.....	23
2.5.1 Hubungan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen .	23
2.6. Penelitian Terdahulu	24
2.7. Kerangka Pemikiran	25
2.8. Hipotesis Penelitian	28
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1. Metode Penelitian	30
3.1.1. Paradigma Penelitian.....	30
3.1.2. Metode Penelitian Yang Digunakan.....	31
3.1.3. Variabel Penelitian dan Operasional Penelitian	31
3.1.4. Teknik Pengumpulan Data	33
3.1.5. Teknik Analisis Data	38
BAB IV PEMBAHASAN.....	42
4.1. Gambaran Umum Dapur Shiska Mie Ala Korea	42
4.1.1 Sejarah Dapur Shiska Mie Ala Korea	42
4.1.2 Profil Usaha Dapur Shiska	43
4.1.3 Visi dan Misi	43
4.1.4 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas Dapur Shiska.....	44
4.1.5 Karakteristik Responden	46
4.2. Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen Pada Usaha Dapur Shiska Mie Ala Korea Jajangmyeon	49
4.2.1. Kualitas Produk Pada Usaha Dapur Shiska Mie Ala Korea...	49
4.2.2. Analisi Skor Variabel Kualitas Produk	69
4.2.3. Kepuasan Konsumen Pada Usaha Dapur Shiska Mie Ala Korea Jajangmyeon	72
4.2.4. Analisis Skor Variabel Y.....	89
4.3. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Usaha Dapur Shiska Mie Ala Korea.....	93

4.4. Hambatan dan Upaya Yang Dihadapi Pada Usaha Dapur Shiska Mie Ala Korea.....	101
4.4.1. Hambatan	101
4.4.2. Upaya.....	103
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	106
5.1. Kesimpulan	106
5.2. Saran	108
DAFTAR PUSTAKA	110
LAMPIRAN.....	114