

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR TABEL .....	ix
ABSTRAKSI .....	x
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	7
E. Metodologi Penelitian .....	7
BAB II. LANDASAN TEORI	
A. Konsep Pemasaran .....	14
B. Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Merek .....	15
C. Teori Perilaku Konsutnen .....	17
BAB III. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
A. Pendahuluan .....	35
B. Sejarah Singkat Perusahaan .....	37

C. Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas .....	38
D. Aktivitas Usaha .....	44
BAB IV. ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
A. Analisis Profil Responden .....	47
B. Analisis Faktor yang Mempengaruhi Konsumen dalam Pembelian Produk Televisi Toshiba .....	51
C. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Televisi Toshiba .....	66
D. Pembahasan Faktor yang Mempengaruhi Konsumen dalam Pembelian Produk Televisi Toshiba .....	79
E. Pembahasan Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Televisi Toshiba .....	82
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan .....	84
B. Saran .....	88
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Hirarki Tujuan Organisasi .....	36
Gambar 3.2 Struktur Organisasi PT. Topjaya Sarana Utama Palembang .....	39

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Realisasi Penjualan Televisi Toshiba .....	5
Tabel 3.1 Jumlah Karyawan PT. Topjaya Sarana Utama .....	40
Tabel 3.2 Daftar Pengecer Produk Toshiba .....	45
Tabel 4.1.1 Hasil Perhitungan Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	47
Tabel 4.1.2 Hasil Perhitungan Profil Responden Berdasarkan Umur .....	48
Tabel 4.1.3 Hasil Perhitungan Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	49
Tabel 4.1.4 Hasil Perhitungan Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	50
Tabel 4.1.5 Hasil Perhitungan Profil Responden Berdasarkan Tingkat Penghasilan .....	50
Tabel 4.2.1 Hasil Perhitungan Kuesioner Faktor Pengaruh Lingkungan .....	52
Tabel 4.2.2 Hasil Perhitungan Kuesioner Faktor Perbedaan Individu .....	57
Tabel 4.2.3 Hasil Perhitungan Kuesioner Faktor Proses Psikologis .....	63

Tabel 4.3.1	Hasil Perhitungan Kuesioner Pertanyaan nomor 1 ....	66
Tabel 4.3.2	Hasil Perhitungan Kuesioner Pertanyaan nomor 2 ....	68
Tabel 4.3.3	Hasil Perhitungan Kuesioner Pertanyaan nomor 3 ....	69
Tabel 4.3.4	Hasil Perhitungan Kuesioner Pertanyaan nomor 4 ....	70
Tabel 4.3.5	Hasil Perhitungan Kuesioner Pertanyaan nomor 5 ....	71
Tabel 4.3.6	Hasil Perhitungan Kuesioner Pertanyaan nomor 6 ....	73
Tabel 4.3.7	Hasil Perhitungan Kuesioner Pertanyaan nomor 7 ....	74
Tabel 4.3.8	Hasil Perhitungan Kuesioner Pertanyaan nomor 8 ....	75
Tabel 4.3.9	Hasil Perhitungan Kuesioner Pertanyaan nomor 9 ....	76
Tabel 4.3.10	Hasil Perhitungan Kuesioner Pertanyaan nomor 10 ...	78