

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	v
ABSTRAKSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Hipotesis Penelitian	5
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	5
F. Metode Penelitian	6
G. Sistematika Penulisan	12
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Pengertian Pemasaran	14
B. Manajemen Pemasaran	15
C. Bauran Pemasaran	16
D. Kepuasan Konsumen	22
E. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	27

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Latar Belakang Perusahaan	28
B. Kekuatan Bersaing Toko Kue Fang's Cake	31

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Data Penelitian Yang Dikumpulkan	34
B. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	34
C. Karakteristik Reponden	37
D. Analisa Deskripsi Jawaban Responden	38
E. Pengujian Hipotesis	41

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan	52
B. Saran	52

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Toko Kue Fang's Cake	29
Gambar 4.1 Kurva Uji t untuk Pengujian Hipotesa Variabel Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	50
Gambar 4.2 Kurva Uji t untuk Pengujian Hipotesa Variabel Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	50
Gambar 4.3 Kurva Uji t untuk Pengujian Hipotesa Variabel Distribusi terhadap Kepuasan Pelanggan	51
Gambar 4.4 Kurva Uji t untuk Pengujian Hipotesa Variabel Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan	51
Gambar 4.5 Kurva Uji t untuk Pengujian Hipotesa Variabel Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	51

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas	35

Tabel 4.2	Hasil Uji Reliabilitas	36
Tabel 4.3	Karakteristik Responden	37
Tabel 4.4	Hasil Pernyataan Tentang Variabel Produk	38
Tabel 4.5	Hasil Pernyataan Tentang Variabel Harga	39
Tabel 4.6	Hasil Pernyataan Tentang Variabel Distribusi.....	39
Tabel 4.7	Hasil Pernyataan Tentang Variabel Promosi	40
Tabel 4.8	Hasil Pernyataan Tentang Variabel Pelayanan.....	40
Tabel 4.9	Hasil Pernyataan Tentang Variabel Kepuasan Pelanggan	41
Tabel 4.10	Tabel <i>Descriptive Statistics</i>	42
Tabel 4.11	Tabel Korelasi.....	44
Tabel 4.12	Tabel Model <i>Summary</i>	44
Tabel 4.13	Tabel Anova.....	46
Tabel 4.14	Tabel Koefisien	47