

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan Pembimbing	ii
Halaman Pengesahan	iii
Halaman Motto dan Persembahan.....	iv
Pernyataan Keaslian Karya	v
Halaman Persetujuan Publikasi	vi
Abstraksi	vii
Abstract	viii
Kata Pengantar	ix
Daftar Isi	xi
Daftar Gambar	xiv
Daftar Tabel	xv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Penelitian	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
E. Sistematika Penulisan	8

BAB II LANDASAN TEORI

A. Pemasaran	11
B. Produk	14
C. Nilai Yang Dirasakan	18
D. Kepuasan Pelanggan	22
E. Sepuluh Prinsip Kepuasan	25
F. Hubungan Nilai Yang Dirasakan Terhadap Kepuasan	27
G. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	28
H. Hipotesis Penelitian	29

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	31
B. Ukuran Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	32
C. Jenis Data Penelitian	33
D. Teknik Pengumpulan Data	34
E. Variabel dan Pengukurannya	34
F. Teknik Analisis Data	37

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Responden	42
B. Analisis Hasil Uji Validitas dan Hasil Uji Reliabilitas	45
1. Hasil Uji Validitas.....	45

2. Hasil Uji Reliabilitas.....	46
C. Analisis Deskriptif Nilai Fungsional, Nilai Emosional, Nilai Sosial, Nilai Harga Terhadap Kepuasan Pengguna <i>Smartphone</i> Samsung Android.....	47
D. Analisis Pengaruh Nilai Yang Dirasakan Terhadap Kepuasan Pengguna <i>Smartphone</i> Samsung Android	49
1. Uji Asumsi Klasik.....	50
2. Uji Regresi Linear.....	53
E. Pembahasan.....	57

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan	58
B. Saran	60

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 .. Penentu-Penentu Nilai Yang Dirasakan	20
Gambar 2.2 .. Konsep Kepuasan Pelanggan	23
Gambar 4.1 .. Hasil Uji Normalitas Kurva Normal Probability Plot	50
Gambar 4.2 .. Hasil Uji Heteroskedastisitas Kurva Scatterplot	51

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 .. Kepuasan Pelanggan Smartphone 2013	5
Tabel 1.2 .. Studi Empiris	6
Tabel 3.1 .. Tabel Operasional Variabel	35
Tabel 4.1 .. Identitas Responden	43
Tabel 4.2 .. Hasil Uji Validitas	45
Tabel 4.3 .. Hasil Uji Reliabilitas	46
Tabel 4.4 .. Rekapitulasi Hasil Deskriptif	47
Tabel 4.5 .. Uji Autokorelasi	52
Tabel 4.6 .. Uji Multikolinearitas	52
Tabel 4.7 .. Hasil Uji Regresi	53
Tabel 4.8 .. ANOVA	56
Tabel 4.9 .. Model Summary	56