

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Pembatasan Masalah	5
D. Perumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian	6
F. Manfaat dan Kegunaan Penelitian	7
G. Sistematika Penulisan	8
BAB II LANDASAN TEORITIS	10
A. Produk	10
B. Konsep Produk	11

C. Klasifikasi Produk	12
D. Atribut Produk	17
E. Konsep Kualitas	18
F. Kualitas	23
G. Kualitas Produk	25
H. Kepuasan Pelanggan	34
I. Kerangka Pikir	43
J. Hipotesis	47
BAB III METODE PENELITIAN	48
A. Tempat dan Waktu Penelitian	48
B. Jenis dan Sumber Data	48
C. Populasi dan Sampel	49
D. Metode pengumpulan data	51
E. Metode analisis data	52
F. Definisi operasional variabel	59
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN	68