

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi dan pembatasan masalah.....	4
C. Perumusan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian.....	5
E. Manfaat dan Kegunaan Penelitian.....	5
F. Sistematika Penulisan.....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Definisi Produk .....	8
B. Tingkatan Produk .....	8
C. Klasifikasi Produk .....	9
D. Atribut Produk.....	12
E. Strategi Siklus Hidup Produk.....	13
F. Pengertian Kualitas Produk.....	14
G. Proses Pengambilan Keputusan Produk Baru.....	16
H. Kepuasan Konsumen.....	17

I. Kerangka Pikir Penelitian.....	20
J. Hipotesa Penelitian.....	22

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

A. Tempat dan Waktu Penelitian .....	23
B. Jenis dan Sumber Data .....	23
C. Populasi dan Sampel .....	24
D. Metode Pengumpulan Data .....	25
E. Metode Analisis Data .....	26
F. Definisi Operasional .....	32

### **BAB IV GAMBARAN UMUM DAN KARAKTERISTIK RESPONDEN**

A. Sejarah Perusahaan.....	35
B. Berdasarkan Demografi.....	37
1. Jenis Kelamin Responden.....	37
2. Usia Responden.....	38
3. Pendapatan Perbulan.....	39
4. Pekerjaan Responden.....	39
5. Membeli Dalam Setahun.....	40

### **BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil uji Validitas dan Reliabilitas.....	42
1. Hasil uji Validitas.....	42
2. Hasil uji Reliabilitas.....	44
B. Persepsi konsumen terhadap kualitas produk dengan menggunakan analisis deskriptif.....	45

C.	Persepsi konsumen terhadap kepuasan konsumen dengan menggunakan analisis deskriptif.....	58
D.	Analisis regresi berganda.....	71
1.	Uji F.....	71
2.	Uji T.....	72

**BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

A.	Kesimpulan.....	86
B.	Saran .....	87

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**