

Daftar isi

PERNYATAAN.....	ii
ABSTRACT	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
Daftar isi.....	vii
Daftar Tabel.....	ix
Daftar Gambar	x
Daftar Lampiran	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Kegunaan Hasil Penelitian	6
1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian	7
1.5.1 Lokasi Penelitian	7
1.5.2 Jadwal Penelitian	7
BAB II	9
TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	9
2.1 Tinjauan Pustaka	9
2.1.1 Pengertian Kualitas Produk.....	9
2.1.2 Dimensi Kualitas Produk	12
2.1.3 Penlian Kualitas Produk.....	14
2.1.4 Kepuasan Konsumen	16
2.1.5 Pengukuran Kepuasan Konsumen	18
2.1.6 Penilaian Kepuasan Konsumen	21
2.1.7 Penelitian Terdahulu	24
2.2 Kerangka Pemikiran.....	27

2.3 Hipotesis	29
BAB III.....	30
OBJEK DAN METODE PENELITIAN.....	30
3.1 Objek Penelitian	30
3.2. Metode Penelitian.....	30
3.2.1 Operasionalisasi Variable.....	31
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data	32
3.2.2.1 Jenis Dan Sumber Data	32
3.2.2.2 Instrument Penelitian	34
3.2.2.3 Populasi dan Sampel	37
3.2.2.4 Uji Instrument Penelitian	38
3.2.3 Rancangan Analisis Data dan Uji Hipotesis	40
3.2.3.1 Alat Analisis Data.....	40
3.2.4 Uji Hipotesis.....	43
BAB IV	44
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
4.1 Hasil Penelitian Kualitas Produk	44
4.2 Kepuasan Konsumen	48
4.3 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Caro Sport Ciamis	50
4.3.1 Kualitas Produk Cato Sport Ciamis.....	50
4.3.2 Kepuasan Konsumen Cato Sport Ciamis	51
4.3.3 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Cato Sport Ciamis	51
BAB V.....	54
SIMPULAN DAN SARAN	54
5.1 Simpulan	54
5.2 Saran	55
DAFTAR FUSTAKA.....	57

Daftar Tabel

Tabel 1. 1	4
Tabel 1. 2 Jadwal Penelitian	8
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel	31
Tabel 3. 2 Bobot Nilai Untuk Setiap Pernyataan	41
Tabel 3. 3 Tanggapan Responden terhadap	41
Tabel 3. 4 Kriteria Penilaian korelasi.....	42
Tabel 4. 1 Rekapitulasi Kuesioner	46
Tabel 4. 2 Rekapitulasi Kuesioner	49

Daftar Gambar

Gambar 1 Bagan Kerangka Pemikiran.....	29
--	----

Daftar Lampiran

Lampiran 1 Kuisoiner	60
Lampiran 2 Tabel Rekapitulasi Uji Validitas.....	62
Lampiran 3 Data Pernyataan Variabel Y	65
Lampiran 4 Tabel Rekapitulasi Uji Validitas.....	67
Lampiran 5 Regresi Sederhana	68
Lampiran 6 Tabel R dan T	69