

DAFTAR ISI

PERNYATAAN	i
KATA PENGANTAR	ii
UCAPAN TERIMA KASIH	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	
BAB I Pendahuluan.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Struktur Organisasi Skripsi.....	4
BAB II Kajian Pustaka.....	5
2.1 Kepuasan Konsumen.....	5
2.2 Manfaat Kepuasan Konsumen.....	9
A. Elemen Kepuasan Konsumen.....	9
B. Tipe-Tipe Kepuasan Konsumen.....	10
2.3 Faktor-Faktor yang mempengaruhi kepuasan dan ketidakpuasan konsumen..	11
2.4 Kualitas Produk.....	13
2.5 Persepsi Terhadap Kualitas.....	14
2.6 Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Produk.....	15
2.7 Kerangka Berpikir.....	16
2.8 Hipotesis Penelitian.....	17
BAB III Metode Penelitian.....	18
3.1 Lokasi dan Subjek Penelitian.....	18
3.1.1 Lokasi Penelitian.....	18
3.1.2 Subjek Penelitian.....	18
3.2 Desain dan Metode Penelitian.....	20

3.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	20
3.3.1 Variabel Penelitian.....	20
3.3.2 Definisi Operasional.....	21
3.3.3 Instrumen Penelitian.....	21
3.4 Pengembangan Instrumen Penelitian.....	21
3.5 Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	22
3.6 Teknik Analisis Data.....	24
3.7 Kategorisasi Skala.....	26
BAB IV Hasil dan Pembahasan.....	27
4.1 Tingkat Kepuasan Konsumen Produk Samsung.....	27
4.2 Tingkat Kepuasan Konsumen Produk iPhone.....	34
4.3 Uji t.....	42
4.4 Nilai Rata-rata Samsung.....	43
4.4 Nilai Rata-rata iPhone.....	43
4.5 Kategorisasi Samsung dan iPhone.....	43
BAB V Kesimpulan dan Rekomendasi.....	45
5.1 Kesimpulan.....	45
5.2 Rekomendasi.....	46

DAFTAR TABEL

1.1 Tabel Data Penjualan Smartphone Tahun 2014.....	2
3.1 Tabel Instrumen Kepuasan Konsumen.....	21
3.2 Tabel Nilai Pilihan Jawaban Kepuasan Konsumen	22
3.3 Tabel Kriteria Reliabilitas Guildford	23
3.4 Tabel Hasil Reliabilitas Uji Coba Penelitian (<i>Try Out</i>).....	23
3.5 Tabel Hasil Reliabilitas Setelah Uji Coba.....	24
3.6 Tabel Hasil Uji Normalitas Data.....	25
3.7 Tabel Uji Homogenitas	25
3.8 Tabel Rumus Norma Kriteria	26
3.9 Tabel Norma Kriteria Variabel Kepuasan Konsumen	26
4.1 Tabel Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Samsung	27
4.2 Tabel Kategori Interpretasi Skor	28
4.3 Tabel <i>Performance</i> Produk Samsung	28
4.4 Tabel <i>Features</i> Produk Samsung.....	29
4.5 Tabel Keandalan Produk Samsung.....	30
4.6 Tabel Kesesuaian Produk Samsung.....	31
4.7 Tabel Daya Tahan Produk Samsung.....	31
4.8 Tabel <i>Service Ability</i> Produk Samsung.....	32
4.9 Tabel Estetika Produk Samsung.....	33
4.10 Tabel Kualitas Yang Dipersepsikan Produk Samsung.....	34
4.11 Tabel Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Produk iPhone.....	35
4.12 Tabel <i>Performance</i> Produk iPhone.....	35
4.13 Tabel <i>Features</i> Produk iPhone.....	36
4.14 Tabel Keandalan Produk iPhone.....	37
4.15 Tabel Kesesuaian Produk iPhone.....	38
4.16 Tabel Daya Tahan Produk iPhone.....	38
4.17 Tabel <i>Service Ability</i> Produk iPhone.....	39
4.18 Tabel Estetika Produk iPhone.....	40

4.19 Tabel Kualitas Yang Dipersepsikan	41
4.20 Tabel Hasil uji t.....	43
4.21 Tabel Hasil Nilai Rata-rata Samsung.....	43
4.22 Tabel Hasil Nilai Rata-rata iPhone.....	43

DAFTAR GAMBAR

2.2 Gambar <i>Customer Perception of Quality and Customer Satisfaction</i>	7
2.3 Gambar Bagan Kerangka Berpikir.....	17
4.1 Gambar Tingkat kepuasan Konsumen Produk Samsung dan iPhone.....	42

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Data Mentah
- Lampiran 3 Hasil Analisis Data
- Lampiran 4 Surat-Surat