

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
UCAPAN TERIMAKASIH	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GRAFIK	xi
DAFTAR BAGAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Tujuan.....	7
1.4 Maksud	8
1.5 Asumsi.....	9
1.6 Hipotesis	10
1.7 Metode Penelitian.....	10
1.8 Lokasi	12
1.9 Populasi	12
1.10 Sampel	12
BAB II Tinjauan Pustaka	13
2.1 Perilaku Konsumen	13
1. Pengertian Perilaku Konsumen.....	13
2. Model-Model Perilaku Konsumen.....	14
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	15
4. Proses Pengambilan Keputusan	17
5. Tahap-Tahap dalam Proses Pembelian	19
2.2 Produk	20
1. Pengertian produk	20
2. Tingkatan Produk.....	21
3. Klasifikasi Produk.....	22
2.3 Sophie Martin	26
1. Profil Sophie Martin	26
2. Visi dan Misi.....	27
3. Strategi Marketing	27
4. Produk Sophie Martin	27
5. Struktur Jaringan.....	28
6. Training Suport	29
2.4 Kepuasan Pelanggan.....	29
1. Pengertian Kepuasan.....	29
2. Macam-Macam Kepuasan	30
3. Prinsip Dasar Kepuasan Pelanggan	36
4. Teori dan Model Kepuasan Pelanggan	37
5. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	42
6. Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	44

2.5 Konsep Kualitas	46
BAB III METODE PENELITIAN	48
3.1 Jenis Penelitian	48
3.2 Desain Penelitian	49
3.3 Teknik Sampling	50
3.4 Sampel Penelitian	50
3.5 Instrumen	50
3.6 Variabel dan Instrumen	51
3.7 Prosedur Pelaksanaan	55
3.8 Pengujian Alat Ukur	56
3.9 Uji Normalitas Data	58
3.10 Teknik Analisis Data	59
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	65
4.1 Hasil Penelitian	65
4.1.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	65
4.1.2 Uji Normalitas Data	71
4.1.3 Analisis Data	72
a. Kepuasan Pelanggan Tas Sophie Martin	73
b. Kepuasan Pelanggan Perempuan Tas Sophie Martin	75
c. Kepuasan Pelanggan Laki-Laki Tas Sophie Martin	76
d. Kepuasan Pelanggan terhadap item	78
e. Kepuasan Pelanggan terhadap Kinerja Tas Sophie Martin	80
f. Kepuasan Pelanggan terhadap Kelengkapan Tas Sophie Martin	81
g. Kepuasan Pelanggan terhadap Keandalan Tas Sophie Martin	83
h. Kepuasan Pelanggan terhadap Kesesuaian Tas Sophie Martin	84
i. Kepuasan Pelanggan terhadap Daya Tahan Tas Sophie Martin	86
j. Kepuasan Pelanggan terhadap Kemampulayanan Tas Sophie Martin	87
k. Kepuasan Pelanggan terhadap Estetika Tas Sophie Martin	89
l. Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas yang di Persepsi Tas Sophie Martin	91
m. Perbedaan Kepuasan Tas Sophie Martin antara Pelanggan Laki-Laki dengan Perempuan	92
4.2 Pembahasan	96
Bab V Penutup	103
5.1 Kesimpulan	103
5.2 Rekomendasi	104
DAFTAR PUSTAKA	106

LAMPIRAN-LAMPIRAN

A. Angket Penelitian	109
B. Input Skoring	111
C. Analisis Statistika	117

RIWAYAT HIDUP PENULIS



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Skala Instrumen	51
Tabel 3.2	Prosedur Pelaksanaan Penelitian	56
Tabel 4.1	Uji Validitas dan Reliabilitas	67
Tabel 4.2	Uji Validitas dan Reliabilitas	68
Tabel 4.3	Cronbach's Alpha	68
Tabel 4.4	Karakteristik sampel berdasarkan jenis kelamin	69
Tabel 4.5	Frekuensi Pekerjaan Responden	70
Tabel 4.6	Frekuensi Usia Responden	71
Tabel 4.7	<i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	72
Tabel 4.8	Tabel Kelas Interval Kepuasan Pelanggan Keseluruhan ...	74
Tabel 4.9	Tabel Kelas Interval Kepuasan Pelanggan Perempuan.....	75
Tabel 4.10	Tabel Kelas Interval Kepuasan Pelanggan Laki-Laki.....	77
Tabel 4.11	Tabel Skor Total Item	79
Tabel 4.12	Tabel Kelas Interval Kepuasan pelanggan terhadap item	79
Tabel 4.13	Tabel Kelas Interval kepuasan atas Dimensi Kinerja	80
Tabel 4.14	Tabel Kelas Interval kepuasan atas Dimensi Kelengkapan... ..	82
Tabel 4.15	Tabel Kelas Interval kepuasan atas Dimensi Keandalan	83
Tabel 4.16	Tabel Kelas Interval kepuasan atas Dimensi <i>Conformance</i> ..	85
Tabel 4.17	Tabel Kelas Interval kepuasan atas Dimensi <i>Durability</i>	86
Tabel 4.18	Tabel Kelas Interval kepuasan atas Dimensi <i>Serviceability</i> ...	88
Tabel 4.19	Tabel Kelas Interval kepuasan atas Dimensi <i>Aesthetics</i>	89
Tabel 4.20	Tabel Kelas Interval kepuasan atas Dimensi <i>Perceived Quality</i>	91
Tabel 4.21	<i>Mann-Whitney Test</i>	93
Tabel 4.22	<i>Mann-Whitney Test</i>	93
Tabel 4.23	<i>Two Sample Independent Kolmogorov-Smirnov Test</i>	93
Tabel 4.24	Tabel Persentase Kepuasan Pelanggan	95

DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1	Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	69
------------	---	----

Grafik 4.2 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan70
Grafik 4.3 Karakteristik responden berdasarkan usia71
Grafik 4.4 Persentase Kepuasan Pelanggan95



DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Struktur Jaringan Sophie Martin	28
Bagan 2.2 Konsep Kepuasan Pelanggan	34

