DAFTAR ISI

Halaman

Halaman Sampul Depan Skripsi.....i
Halaman Judul Skripsi.....ii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme.....iii
Halaman Pengesahan Skripsi.....iv
Halaman Pengesahan Ujian Skripsi.....v
Abstraksi.....vi
Kata Pengantar.....vii
Daftar Isi.....ix
Daftar Tabel.....xi
Daftar Gambar.....xiii

BAB I PENDAHULUAN
1.1 Latar Belakang Masalah.....1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian.....3
1.3 Batasan Masalah.....3
1.4 Tujuan Penelitian.....4
1.5 Manfaat Penelitian.....4

BAB II KAJIAN PUSTAKA
2.1 Penelitian Terdahulu.....5
2.2 Landasan Teori.....12
2.2.1 Pengertian Pemasaran.....12
2.2.2 Pengertian Manajemen Pemasaran.....13
2.2.3 Konsep Pemasaran dan Orientasi Pada Konsumen.....14
2.2.4 Perilaku Konsumen.....16
2.2.5 Konsep Kepuasan Pelanggan.....21
2.2.6 Pengertian Harapan Pelanggan.....24
2.2.7 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....27

2.3 Model Empiris/Kerangka Teoritis.....28

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian.....29

3.2 Variabel Penelitian.....29

3.3 Definisi Operasional Variabel.....30

3.4 Alat Pengumpul Data.....32

3.5 Teknik pengumpulan Data.....37

3.6 Populasi dan Sampel.....39

3.7 Teknik Analisis Data.....40

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis Kualitatif.....45

4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....45

4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....46

4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....47

4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....47

4.2 Analisis Tentang Kepuasan Pelanggan dengan Tingkat Kesesuaian.....48

4.2.1 Analisis Produk.....48

4.2.2 Analisis Harga.....51

4.2.3 Analisis Kualitas Pelayanan.....53

4.2.4 Analisis Faktor Emosional.....58

4.2.5 Analisis Kemudahan Dijangkau.....60

4.3 Diagram Kartesius.....64

BABA V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

5.2 Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel Halaman

3.1 Uji Validitas Pertanyaan/Indikator Harapan.....34
3.2 Uji Validitas Pertanyaan/Indikator Kinerja.....35
3.3 Uji Reliabilitas Harapan.....36
3.4 Uji Reliabilitas Kinerja.....37
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....45
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....46
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....47
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....47
4.5 Tingkat Harapan Responden terhadap Produk yang dijual Lengkap.....49
4.6 Penilaian Responden terhadap Produk yang dijual lengkap.....49
4.7 Tingkat Harapan Responden terhadapProduk yang dijual mempunyai kualitas yang baik.....50
4.8 Penilaian Responden terhadap Produk yang Dijual mempunyai Kualitas yang Baik.....50
4.9 Tingkat Harapan Responden Terhadap Produk yang Dijual dengan Harga lebih Murah.....51
4.10 Penilaian Responden Terhadap Produk yang Dijual dengan Harga lebih Murah.....51
4.11 Tingkat Harapan Responden Terhadap Produk yang Dijual masih terjangkau oleh pelanggan.....52
4.12 Penilaian Responden terhadap Produk yang Dijual masih terjangkau oleh pelanggan.....52
4.13 Tingkat Harapan Responen Terhadap Pramuniaga yang ramah selalu siap melayani.....53
4.14 Penilaian Responden terhadap Pramuniaga yang ramah selalu siap melayani.....54
4.15 Tingkat Harapan Responen terhadap Kecepatan pramuniaga dalam melayani pelanggan.....54

4.16 Penilaian Responden terhadap Kecepatan pramuniaga dalam melayani pelanggan.....55
4.17 Tingkat Harapan Responen terhadap Tempat belanja yang nyaman.....55
4.18 Penilaian Responden terhadap Tempat belanja yang nyaman.....56
4.19 Tingkat Harapan Responen terhadap Tempat parker yang memadahi.....56
4.20 Penilaian Responden terhadap Tempat parker yang memadahi.....57
4.21 Tingkat Harapan Responen terhadap Pramuniaga yang membantu kesulitan pelanggan dalam mencari barang.....57
4.22 Penilaian Responden terhadap Pramuniaga yang membantu kesulitan pelanggan dalam mencari barang.....58
4.23 Tingkat Harapan Responen terhadap rasa bangga untuk membeli produk di Supermarket ini.....59
4.24 Penilaian Responden terhadap rasa bangga untuk membeli produk di Supermarket ini.....59
4.25 Tingkat Harapan Responen terhadap rasa percaya diri dalam membeli produk di Supermarket ini.....60
4.26 Penilaian Responden terhadap rasa percaya diri dalam membeli produk di Supermarket ini.....60
4.27 Tingkat Harapan Responen terhadap Produk yang dibutuhkan pelanggan dapat dengan mudah didapatkan di Supermarket ini.....61
4.28 Penilaian Responden terhadap Produk yang dibutuhkan pelanggan dapat dengan mudah didapatkan di Supermarket ini 61
4.29 Tingkat Harapan Responden terhadap rasa nyaman dalam mendapatkan produk di Supermarket ini.....62
4.30 Penilaian Responden terhadap rasa nyaman dalam mendapatkan produk di Supermarket ini.....62
4.31 Tabel Rekapitulasi data Tingkat Kesesuaian.....63
4.32 Hasil Perhitungan Kinerja dan Harapan Tiap Variabel / Atribut.....65

DAFTAR GAMBAR

Gambar Halaman

4.1.....66