

DAFTAR ISI

Cover	
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus Penelitian	5
1.3 Rumusan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	5
BAB II.....	7
TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Distribusi.....	7
2.1.1 Pengertian Distribusi	7
2.1.2 Fungsi Distribusi	8
2.1.3 Proses Distribusi.....	9
2.1.4 Fungsi Proses Distribusi.....	11
2.1.5 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Sistem Distribusi.....	12
2.1.6 Indikator Proses Distribusi.....	13
2.2 Kepuasan Pelanggan	14
2.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	14
2.3 Hubungan antara proses Distribusi dan Kepuasan Pelanggan	15
2.4 Penelitian Terdahulu	15
2.5 Kerangka Berpikir.....	17

BAB III	18
METODE PENELITIAN.....	18
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian	18
3.2 Variabel Penelitian.....	19
3.3 Lokasi dan Jadwal Penelitian	20
3.3.1 Lokasi.....	20
3.3.2 Jadwal Penelitian.....	20
3.4 Sumber Data.....	21
3.5 Instrumen Penelitian.....	24
3.6 Teknis Pengumpulan Data	24
3.7 Teknis Analisis Data	26
 BAB IV	 30
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	30
4.1 Gambaran Umum.....	30
4.1.1 Sejarah Mawar Bakery	30
4.2 Hasil Penelitian	31
4.2.1 Proses distribusi di Toko Mawar Bakery Gunungsitoli.....	31
 BAB V	 56
PENUTUP	56
5.1 Kesimpulan	56
5.2 Saran	56
 DAFTAR PUSTAKA	 57