

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	ii
LEMBARAN HAK CIPTA.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK INDONESIA.....	v
ABSTRACT INGGRIS	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	5
1.3. Batasan Masalah.....	5
1.4. Rumusan Masalah	5
1.5. Tujuan penelitian	5
1.6. Manfaat penelitian	6
1.6.1 .Manfaat Teoritis.....	6
1.6.2 Manfaat Praktis	6
BAB II TINJAUAN PUSATAKA.....	7
2.1. Sistem Manajemen Kualitas	7
2.1.1. Definisi dan Konsep Sistem Manajemen Kualitas	7
2.1.2. Konsep Sistem Manajemen Kualitas	8
2.1.3. Konsep Sistem Manajemen Kualitas	9
2.1.4. Indikator Sistem Manajemen Kualitas	11
2.1.5. Hubungan Indikator Sistem Manajemen Kualitas dengan Kepuasan Pelanggan	11

2.2. Kepuasan Pelanggan	12
2.2.1. Definisi dan Konsep Kepuasan Pelanggan.....	12
2.2.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	14
2.2.3. Karakteristik Kepuasan Pelanggan terhadap Produk	16
2.2.4. Manfaat Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	16
2.2.5. Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan	19
2.2.6. Kebutuhan Pelanggan Internal dan Eksternal.....	20
2.2.7. Studi Kasus Penerapan Strategi Kepuasan Pelanggan	21
2.2.8. Indikator Kepuasan Pelanggan	21
2.3. Hubungan Sistem Manajemen Kualitas dengan Kepuasan Pelanggan	22
2.4. <i>Total Quality Manajemen</i> (TQM) dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan	23
2.5. Penelitian Terdahulu	24
2.6. Kerangka Berpikir	25
2.7. Hipotesis	27
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1. Jenis Penelitian.....	28
3.2. Variabel Penelitian	28
3.3. Populasi dan Sampel	29
3.3.1. Populasi	29
3.3.2. Sampel.....	29
3.4. Instrumen Penelitian.....	30
3.4.1. Observasi	31
3.4.2. Kuesioner	31
3.5. Teknik Pengumpulan Data	31
3.6. Teknik Analisa Data.....	32
3.6.1. Verifikasi Data	32
3.6.2. Pengelola Angket	32
3.6.3. Uji Validitas	33
3.6.4. Uji Reabilitas.....	33
3.6.5. Uji Koefisien Korelasi	34

3.6.6. Uji Koefisien Determinan	34
3.6.7. Uji Regresi Linier Sederhana	35
3.6.8. Uji Hipotesis (Uji T)	35
3.7. Lokasi dan Jadwal Penelitian	36
3.7.1. Lokasi Penelitian	36
3.7.2. Jadwal Penelitian	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN	37
4.1 Deskripsi Temuan Penelitian	37
4.1.1 Sejarah Singkat Objek Penelitian	33
4.1.2 Struktur Organisasi	38
4.2 Verifikasi Data	38
4.2.1 Karakteristik Responden	39
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	39
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	40
4.3 Pengolahan Angket	41
4.3.1 Hasil Skor Angket Variabel X	41
4.3.2 Hasil Skor Angket Variabel Y	46
4.4 Uji Validitas	49
4.4.1 Uji Validitas Variabel X	49
4.4.2 Uji Validitas Variabel Y	51
4.4.3 Uji Reliabilitas	52
4.4.4 Uji Normalitas	53
4.4.5 Uji Regresi Linier Sederhana	54
4.4.6 Uji Koefisien Korelasi	55
4.4.7 Uji Koefisien Determinasi	56
4.4.8 Uji Hipotesis	57
4.5 Analisa Hasil Pembahasan	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	62
5.1 Kesimpulan	62
5.2 Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	64