

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Rumusan Masalah	7
1.5 Tujuan Penelitian.....	7
1.6 Manfaat Penelitian	7
1.6.1 Manfaat Teoritis	7
1.6.2 Manfaat Praktis.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Strategi Pemasaran.....	9
2.1.1 Pengertian Strategi Pemasaran	9
2.1.2 Konsep Strategi Pemasaran	10
2.1.3 Tujuan Strategi Pemasaran	12
2.1.4 Ruang Lingkup Strategi Pemasaran	14
2.1.5 Indikator Strategi Pemasaran.....	17
2.2 Kepuasan Pelanggan	20
2.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	20

2.2.2	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	20
2.2.3	Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	21
2.2.4	Indikator Kepuasan Pelanggan	23
2.3	Penelitian Terdahulu	24
2.4	Kerangka Konseptual.....	27
2.5	Hipotesis	28
BAB III METODE PENELITIAN		29
3.1	Jenis Penelitian	29
3.2	Identifikasi Variabel Penelitian	30
3.3	Populasi dan Sampel	31
3.3.1.	Populasi.....	31
3.3.2.	Sampel.....	31
3.4	Instrumen Penelitian	32
3.5	Teknik Pengumpulan Data	33
3.6	Teknik Analisis Data.....	33
3.6.1.	Uji Validitas.....	34
3.6.2.	Uji Reliabilitas	34
3.6.3.	Uji Koefisien Kolerasi	35
3.6.4.	Koefisien Determinasi.....	36
3.6.5.	Regresi Linier Sederhana	36
3.6.6.	Uji Hipotesis	37
3.7	Lokasi dan Jadwal Penelitian	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		39
4.1.	Gambaran Umum PT Kencana Mulia Abadi	39
4.1.1.	Sejarah Singkat PT Kencana Mulia Abadi	39
4.1.2.	Struktur Organisasi.....	41

4.1.3. Visi dan Misi PT Kencana Mulia Abadi	41
4.1.4. Karakteristik Responden	42
4.2. Uji Asumsi Instrumen	45
4.2.1. Uji Validitas	45
4.2.2. Uji Reliabilitas	47
4.2.3. Uji Koefisien Korelasi	50
4.2.4. Uji Determinasi	52
4.2.5. Uji Regresi Linear Sederhana	53
4.2.6. Uji Hipotesis (Uji T)	54
4.3. Pembahasan Hasil Penelitian.....	55
4.3.1. Pengaruh Strategi Pemasaran terhadap Kepuasan Pelanggan.....	55
4.3.2. Besarnya Pengaruh Strategi Pemasaran terhadap Kepuasan Pelanggan.....	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	59
5.1. Kesimpulan.....	59
5.2. Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	28
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Kencana Mulia Abadi	41

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 3. 1 Pengukuran Skala Likert	33
Tabel 3. 2 Interval Korelasi Antar Variabel	35
Tabel 3. 3 Jadwal Penelitian.....	38
Tabel 4.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 4.2 Identitas Responden Berdasarkan Usia	43
Tabel 4.3 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan	44
Tabel 4.4 Hasil Uji validitas Variabel Strategi Pemasaran (X).....	46
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	47
Tabel 4.6 Uji Reliabilitas Variabel Strategi Pemasaran (X)	48
Tabel 4.7 Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	49
Tabel 4.8 Pedoman untuk memberikan interpretasi terhadap koefisien korelasi.....	51
Tabel 4.9 Hasil Uji Koefisien Korelasi	51
Tabel 4.10 Uji Determinasi	52
Tabel 4.11 Uji Regresi Linear Sederhana	53
Tabel 4.12 Uji T.....	54